

TYÖTTÖMIEN VALIKOITUMINEN TYÖVOIMAN PALVELUKESKUKSEN ASIAKKUUTEEN

LEILA PARTANEN-SALOSTO
Tampereen yliopisto
Yhteiskunta- ja kulttuuritieteiden yksikkö
Sosiaalityön pro gradu –tutkielma
Joulukuu 2012

Tampereen yliopisto
Yhteiskunta- ja kulttuuritieteiden yksikkö

PARTANEN-SALOSTO, LEILA: Työttömien valikoituminen
työvoiman palvelukeskuksen asiakkuuteen
Pro gradu –tutkielma, 77 s.
Sosiaalityö
Ohjaajat: Tarja Pösö, Leena Autonen-Vaaranieniemi
Joulukuu 2012

Tutkimuksen aiheena on työttömien valikoituminen työvoiman palvelukeskuksen (TYP) asiakkuuteen eräällä paikkakunnalla. Työvoiman palvelukeskuksen palvelut on tarkoitettu pitkään työttömänä olleille ja moniammatillista tukea tarvitseville. Tutkimuksessa tarkastellaan sitä, miksi osan työttömistä kohdalla asiakkuus TYP:ssä ei käynnisty ensimmäisen arviointikäynnin jälkeen. Tutkimuksessa on analysoitu työvoiman palvelukeskuksen työntekijöiden tekemiä kirjallisia kuvauksia, miksi asiakkuus ei käynnisty ja mihin asiakas on ensiarviointikäynnin jälkeen ohjattu. Tutkimusaihetta lähestytään siitä näkökulmasta, miten hyvinvointipalveluja tuottavat organisaatiot valikoivat asiakkaansa ja millaisia vaikutusmahdollisuuksia työntekijöillä ja asiakkailla itsellään on asiakkuuden alkamiseen. Tutkimuksessa esitellään myös aktivointipolitiikkaa ja siihen liittyvää keskustelua.

Tutkimuksen teoreettinen viitekehys perustuu sosiaalisen konstruktionismin tapaan tarkastella maailmaa vuorovaikutuksessa ja kielessä rakentuvana. Tutkimuksessa on sovellettu etnometodologiaan pohjautuvaa kategorioiden ja selonteiden analyysia. Tavoitteena on selvittää millaisia selontekoja työntekijät antavat asiakkuuden alkamattomuudelle ja millaisia kategorioita ei-asiakkaaksi valikoituvista työttömistä muodostuu. Tekstejä tarkastellaan tietyssä institutionaalisessa kontekstissa rakentuneina ja tietyille kohdeyleisölle tarkoitettuina.

Tutkimuksen päätuloksena on, että asiakkuuden alkamattomuutta käsittelevät selonteot ovat monimuotoisia ja myös keskenään vastakkaisia. Osassa selontekoja avoimien työmarkkinoiden tai myös tuettujen työmarkkinoiden nähdään olevan hyvin kaukana asiakkaan tilanteesta. Asiakkaan muut ongelmat määrittävät sitä, mitä palvelua asiakkaan tilanteessa pidetään ensisijaisena. Asiakkuuden alkamattomuutta perustellaan TYP-palvelun tavoitteilla ja tarjolla olevilla palveluilla. Osa asiakkaista kategorisoituu selvän suunnitelman omaaviksi tai ”liian hyväiksi” asiakkaiksi, joiden taidot ja motivaatio ovat kohdallaan tai ratkaisu työllistymiseen ja eteenpäin menoon on jo löytynyt arviointikäynnille tultaessa. Myös asiakkaan haluttomuus osallistua TYP:n tarjoamiin palveluihin on yleinen perustelu asiakkuuden alkamattomuudelle. Selonteista välittyy pyrkimys asiakkaan yksilöllisen tilanteen huomioimiseen ja ratkaisujen hakemiseen enemmän kuin aktivointitoimien velvoittavuuden korostaminen.

Avainsanat: Selonteko, kategoria-analyysi, aktivointipolitiikka, pitkäaikaistyöttömyys, asiakasvalinta

University of Tampere
School of Social Sciences and Humanities

PARTANEN-SALOSTO, LEILA: The selection of unemployed people
for clients of Labour Force Service Centre
Master's Thesis, 77 pages
Social Work
Supervisors: Tarja Pösö, Leena Autonen-Vaaranieni
December 2012

The subject of the research is how unemployed people are selected for clients of Labour Force Service Centre in one area. Labour Force Service Centre provides services for long-term unemployed who need multiprofessional support. The aim of the research is to find out why some of the unemployed didn't become a client of Labour Force Service Centre after the first meeting. The focus of the analysis is in the casdocuments written by the workers. They have documented why the first meeting with a client didn't lead to longer clienthood and what kind of services the clients are referred to instead. The viewpoint of the research is how the clients are selected in human service organisations and how the workers and the clients can influence on that. The research also presents discussion about activating policy.

The theoretical viewpoint is based on a social constructionist way to examine the world constructed in language and social interaction. The research methods are based on ethnomethodological tradition and it's interest to analyze accounts and categories. The purpose of the research is to find out what kind of accounts the workers present on why an unemployed doesn't become client. What kind of categories of the unemployed are constructed by the workers' accounts? The documents are constructed in a specific institutional context and they are written to a certain audience.

A main result of the research is that accounts, why the clienthood doesn't begin, vary a lot and can be opposite to each other. One part of the clients is categorized through their problems and their need of other services. The access to the open labour market and also to the supported labour market seems to be very far from some clients' situation. Accounts, why someone doesn't become client, were related to the goals of Labour Force Service Center and services available. Another part of the clients is categorized "too good" with good motivation and skills or they are told already to have a clear plan for their future. Accounts concerns also clients' willingness to participate in the services of the Labour Force Service Centre. The focus of the accounts is more on clients' individual situations and finding solutions than on emphasizing obligatory nature of activation.

Key words: Account, category analysis, activating policy, long-term unemployment, selection of clients

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	1
2 AKTIVOIVA TYÖLLISYYS- JA SOSIAALIPOLITIikka.....	5
2.1 Aktivointipolitiikan tausta ja tavoitteet	5
2.2 Aktivointipolitiikan toteutus ja kohdentuminen.....	7
2.3 Työvoiman palvelukeskukset aktivointipolitiikan toteuttajina	9
2.3.1 Työvoiman palvelukeskuksen tehtävä ja toimintaympäristö.....	9
2.3.2 Työvoiman palvelukeskuksen asiakasohjaus ja asiakaskriteerit	11
2.4 Näkökulmia aktivointipolitiikkaan.....	14
3 ASIAKKUUDET JA ASIAKASVALINTA HYVINVOINTIPALVELUISSA.....	17
3.1 Näkökulman tarkennus.....	17
3.2 Asiakkaan luokittelu ja prosessointi hyvinvointipalveluja tuottavissa organisaatioissa	17
3.3 Asiakasvalinta palvelujen tehokkuuden ja vaikuttavuuden näkökulmasta	20
3.4 Ammatillinen harkintavalta ja selontekovelvollisuus	21
3.5 Asiakkaan valinnanmahdollisuudet, velvollisuudet ja sopimuksellisuus.....	24
4 TUTKIMUSASETELMA.....	27
4.1 Metodologiset valinnat	27
4.1.1 Teoreettinen näkökulma	27
4.1.2 Tutkimuksen keskeiset käsitteet	28
4.1.3 Kontekstin ja yleisön merkitys	30
4.2 Tutkimusongelma.....	31
4.3 Tutkimuksen aineisto	32
4.3.1 Työntekijöiden tuottamat kuvaukset.....	32
4.3.2 Tutkijan suhde tutkimuksen kohteeseen	34
4.3.3 Analyysin eteneminen	35
5 TUTKIMUKSEN TULOKSET	38
5.1 Johdatus tutkimuksen tuloksiin	38

5.2 Asiakkaan tavoitteet ja TYP:n palvelut eivät kohtaa	39
5.2.1 Avoimet työmarkkinat eivät realistiset	39
5.2.2 Ei suuntaudu ”normaaliin” palkkatyöhön	42
5.2.3 Asiakas ei koe tarvitsevänsä TYP-palvelua	45
5.2.4 TYP:n palveluilla ei lisäarvoa –liian hyvä työnhakija	47
5.3 Asiakkuuden välitilat	49
5.3.1 Asiakkaalla on muita ajankohtaisia suunnitelmia	49
5.3.2 Jatkaa omatoimista työnhakua	51
5.3.3 Elämäntilanteen tai muiden selvittelyjen takia ei nyt ajankohtaista	53
5.4 Ensisijainen palvelutarve muualla	55
5.4.1 Paljon erilaisia rajoitteita työhön menoon	55
5.4.2 Muut sosiaali- ja terveystyöpalvelut ensisijaista	58
5.4.3 Palvelutarve kuntouttava työtoiminta	61
5.5 Yhteenveto	62
 6 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTAA	 68
LÄHTEET	73

KUVIOT JA TAULUKOT

TAULUKKO 1. Asiakkuuden alkamattomuutta työvoiman palvelukeskuksessa selittävät kategoriat ja selonteot

1 JOHDANTO

Suomessa ja koko Euroopassa on 2000-luvulla vahvistunut työttömien aktivointia korostava politiikka. Myös sosiaalityössä pyrkimys asiakkaan aktivointiin on nykyisin merkittävässä roolissa. Sosiaalipolitiikan ja työllisyyspolitiikan nähdäänkin lähentyneen toisiaan ja asettuneen osittain yhteisten tavoitteiden taakse (Karjalainen & Lahti 2006). TE-hallinnon, kuntien ja KELA:n yhdessä perustamat työvoiman palvelukeskukset (TYP) ovat yksi sosiaali- ja työllisyyspolitiikan rajapinnalle sijoittuvan aktivointipolitiikan toteutuksen kulmakivistä. Työvoiman palvelukeskusten palvelut on tarkoitettu pitkään työttömänä olleille ja moniammatillista tukea tarvitseville. Työvoiman palvelukeskuksissa on yhdistetty sosiaalityön, työllisyydenhoidon ja terveydenhuollon asiantuntemus pitkäaikaistyöttömien yksilöllisten tilanteiden ratkaisemiseksi ja työllistymispolkujen löytämiseksi. Vajaan kymmenen vuoden aikana TYP:sta onkin kehittynyt vaikeisiin työllisyydenhoidon kysymyksiin erikoistunut yksikkö (Arnkil, Karjalainen, Spangar & Pitkänen 2008, 314).

Työvoiman palvelukeskusten toimintamallit ja painopisteet vaihtelevat paikkakunnittain. Ketkä ovat TYP:en asiakaskuntaa ja millä kriteereillä asiakkaita TYP:een ohjataan, on monilla paikkakunnilla hankausta aiheuttava kysymys (ks. Arnkil ym. 2008, 240–245). Asiakaskriteerit sosiaali- ja työllistämispalveluissa samoin kuin asiakasohjaus palvelujen välillä ovat kiistakapuloina, joihin on ollut vaikea löytää yksimielistä ratkaisua. Julkilausuttuina tavoitteina on pyrkimys ohjata asiakas oikea-aikaisesti oikeisiin palveluihin ja vähentää asiakkaan ”pallottelua luukulta toiselle”. Käytännön työssä nämä tavoitteet ovat osoittautuneet vaikeasti toteutettaviksi. Kysymys on siitä, kuka ottaa vastuulleen vaikeimmin autettavat ja mistä näkökulmasta arvio asiakkaan palvelutarpeesta tehdään. Tutkimukseni pureutuu erään työvoiman palvelukeskuksen asiakasvalintaan ja siihen, miten TYP:n työntekijät sitä perustelevat. Taustalla on käytännön tarve selvittää, miksi kyseisen työvoiman palvelukeskuksen ensikäynnille tulevista asiakkaista osa ei jää palvelun piiriin ja mihin heidät ohjataan palvelukeskuksesta. Työskentelen itse tutkimukseni kohteena olevassa työvoiman palvelukeskuksessa sosiaalityöntekijänä.

Sosiaalityön keskusteluissa ollaan huolissaan siitä, että aktivoinnin tavoite ohjaa siihen, että myös sosiaalityössä panostetaan enemmän niihin, joiden mahdollisuudet aktivoitua ja edetä työllistymistä kohti ovat paremmat (Juhila 2008, 49; Liukko 2006, 117). Arvioiden mukaan aktivointitoimenpiteet kohdistuvat helposti niille, jotka ovat helpoimmin autettavissa (Ala-Kauhaluoma 2007, 42).

Ongelmana on, että haastavan asiakaskunnan kohdalla onnistumisen mahdollisuudet etenkin avoimille työmarkkinoille työllistymisen tavoitetta vasten voivat olla pienet. Asiakkaan tilanteeseen ei onnistuta eri toimenpiteistä ja palveluista huolimatta löytämään pysyvämpää ratkaisua. Toisessa päässä ovat palveluun nähden ”liian hyvät” asiakkaat, jolloin voidaan puhua ”kerman kuorinnasta” (creaming) tai siitä, että nämä olisivat työllistyneet muutenkin ilman toimenpiteitä (Ala-Kauhaluoma 2005, 44; Lipsky 1980, 107–108). Kysymys on myös työllistämistoimien vapaaehtoisuudesta tai velvoittavuudesta. Tutkimassani työvoiman palvelukeskuksessa asiakkuus on määritelty vapaaehtoiseksi, mutta aktivointitoimiin osallistuminen on tietyt kriteerit täyttävillä työttömille velvoittavaa. Miten toimitaan periaatteessa vapaaehtoisuuteen perustuvassa asiakkaan ja työntekijän yhteistyöhön perustuvassa palvelussa silloin, kun asiakas ei halua siihen osallistua?

Työllistymisen ongelmat nähdään usein yksilön tai palvelujen tehottomuuden ongelmina, vaikka kysymys on myös rakenteellisesta ongelmasta ja poliittisista valinnoista. Nykyisten työmarkkinoiden vaatimukset sulkevat helposti ”vähemmän tuottavan” työvoiman sen ulkopuolelle (esim. Kotiranta 2008,15). Oletukseni on, että myös asiakkaiden valikointi ja valikoituminen työllisyyspalveluissa johtuu ainakin osittain tästä ongelmasta. Työllistämispalvelut suunnataan etupäässä asiakkaille, joiden arvioidaan saavuttavan nykyisen työelämän vaatimukset. Mutta mitä tapahtuu heille, jotka eivät niitä millään palvelumuodolla tai keinolla saavuta? Hyväksytäänkö se, että osa kansalaisista jää pysyvästi työmarkkinoiden ulkopuolelle, vaikka he eivät sitä itse haluaisi? Entä voidaanko hyväksyä se, että osa hakee sisällön ja mielen elämään muusta kuin palkkatyöstä? Tutkimukseni liittyy yhteiskunnallisesti varsin ajankohtaisiin keskusteluihin väestön kahtia jakautumisesta ja eriarvoisuuden kasvusta.

Tutkimukseni teon ajankohtana vuonna 2012 valtion ja kuntien vastuunjaossa työttömyyden hoidossa on käynnissä uudelleen määrittely, mikä heijastuu myös TYP-toimintaan. Vastuuta vaikeimmin työllistyvistä ollaan siirtämässä enemmän kunnille ja syksyllä 2012 on käynnistymässä tähän liittyvä kuntakokeilu. Kokeilun tarkoituksena on löytää uusia paikalliseen yhteistyöhön perustuvia toimintamalleja pitkäaikaistyöttömien integroimiseksi työmarkkinoille. Tarkoituksena on tarjota kunnille nykyistä paremmat mahdollisuudet vaikuttaa siihen, miten pitkäaikaistyöttömien palvelut järjestetään. (Työ- ja elinkeinoministeriön tiedote 27.8.2012.) Tutkimukseni aihealue on myös tästä näkökulmasta erittäin ajankohtainen.

Tutkimukseni fokusoituu siihen, miten työvoiman palvelukeskuksessa käytännön asiakastyötä tekevät perustelevat, oikeuttavat ja selittävät sitä, miksi asiakkuus työvoiman palvelukeskuksessa ei

ala ja mihin asiakkaat silloin ohjataan. Miten voidaan perustella asiakkaan TYP:een ohjanneelle taholle sitä, miksi asiakkuus ei käynnistynyt? Olen kiinnostunut siitä, millaisia työttömien kategorioita työntekijät samalla tuottavat selonteissaan. Sosiaalisia ongelmia ei tarvitse tutkia valmiiksi määriteltynä, vaan niitä voidaan tutkia ongelmapuheena (Välimaa 2011, 22). Millaisia työttömän kategorioita syntyy niistä, jotka eivät jää palvelukeskuksen asiakkuuteen? Tavoitteenani on tuottaa palvelukeskuksen ja työllisyyspalveluiden toiminnan kehittämisessä hyödynnettävää tietoa ja tuoda uusia näkökulmia keskusteluun asiakaskriteereistä ja -valikoinnista sekä asiakasohjauksesta.

Teoreettinen ja metodologinen viitekehykseni perustuu konstruktionistiseen lähestymistapaan. Erityisesti tukeudun etnometodologiaan pohjautuvan kategoria-analyysin lähestymistapoihin tekstiin. Keskeisiä käsitteitä tutkimuksessani ovat selonteko ja kategoria. Työntekijät tuottavat teksteissään selontekoja, joilla he perustelevat ja oikeuttavat toimintaansa. Selontekojen avulla voidaan selittää sitä ristiriitaa, joka syntyy toiminnan ja odotusten kohtaamattomuudesta (Hall, Slembrouck & Sarangi 2006). Selontekovelvollisuus (accountability) viittaa yleisemmin työntekijöiden velvollisuuteen ”tehdä tiliä” työstään organisaatiolle, asiakkaille ja muille ammattilaisille (Juhila 2009, 296–297). Johdattelen tutkimukseni aiheeseen esittelemällä aktiiviseen työvoimapolitiikan ja -sosiaalipolitiikan keskeisiä ajatuksia. Tuon esille aktivointipolitiikan taustaa ja ideologiaa sekä toteutusta Suomessa. Esittelen myös työvoiman palvelukeskuksille asetettuja valtakunnallisia tavoitteita aktivointitoimien toteuttajana ja asiakkaiden valikoinnin julkilausuttuja kriteereitä. Tarkastelen aktivointipolitiikkaa ensin hallinnollis-poliittisesta näkökulmasta johdatellakseni lukijan niihin taustoihin ja tavoitteisiin, joiden puitteissa työvoiman palvelukeskukset toimivat. Erityisesti sosiaalityön ja sosiaalipolitiikan keskusteluissa esiintyy aktivointipolitiikkaan kriittisesti suhtautuvia puheenvuoroja, joita myös nostan esille (Julkunen 2008; Karjalainen & Lahti 2006; Juhila 2008). Näiden keskustelujen yhtenä vireenä on huoli asiakkaiden valikoinnista ja heikoimmassa asemassa olevien putoamisesta palvelujärjestelmän ulkopuolelle.

Olen valinnut tutkimukseni teoreettisen näkökulman perinteisten työttömyyteen ja aktivointiin liittyvien keskustelujen ulkopuolelta. Palvelujen kohdistumista voidaan tarkastella myös siitä näkökulmasta, miten julkisia hyvinvointipalveluja tuottavat organisaatiot ylipäänsä valitsevat asiakkaansa ja millaisia säännönmukaisuuksia tähän liittyy. Uuden julkisjohtamisen käytäntöjen tehokkuuden ja vaikuttavuuden vaatimukset osaltaan ohjaavat asiakasvalintaa. Näiden vaatimusten eräänlaisena vastinparina on ammattilaisten harkintavalta, johon liittyvää teoreettista keskustelua

myös esittelen. Tuon esille palvelujen vapaaehtoisuuden, velvoittavuuden ja lisääntyneen sopimuksellisuuden näkökulman, joka mielestäni on oleellista puhuttaessa asiakasvalikoinnista ja palvelujen kohdentumisesta erityisesti työttömille.

Nämä tutkimukset ja keskustelut muodostavat kehyksen, johon peilaan työvoiman palvelukeskuksen työntekijöiden tekstejä siitä, miksi ensiarvioinnissa käyneet asiakkaat eivät ole jääneet työvoiman palvelukeskuksen asiakkaiksi.

2 AKTIVOIVA TYÖLLISYYS- JA SOSIAALIPOLITIikka

2.1 Aktivointipolitiikan tausta ja tavoitteet

Aktivoinnin ideologia on tullut alun perin Eurooppaan ja Suomeen Yhdysvalloista, jossa työnteon vaatimus on keskeinen yhteiskunnallinen arvo (workfare). Sosiaalielutuet on tarkoitettu viimesijaisiksi ja asiakkailta on velvollisuus hakeutua työhön. Tämä ideologia on löytänyt tiensä Eurooppaan ja se on vahvistunut Suomessa erityisesti vuosituhaten vaihteesta alkaen. Kehityksen taustalla on talouden, työmarkkinoiden ja sosiaalisen kehityksen epävakautuminen ja rakennetyöttömyyden lisääntyminen. (Karjalainen & Lahti 2006, 273; Tuusa 2005, 14.) Aktivoinnin ideologiset juuret ovat paikannettavissa toisaalta uusliberalistiseen talouspolitiikkaan ja toisaalta kommunitaristiseen perinteeseen nojaavaan inkluusioajatteluun (Ala-Kauhaluoma 2007, 39).

Aktiivinen sosiaali- ja työvoimapolitiikka on muuttanut merkittävästi valtion ja kansalaisten välistä suhdetta. Sosiaalisten oikeuksien rinnalla korostetaan kansalaisten sosiaalisia velvollisuuksia ja omatoimisuutta. Pitkäaikaistyöttömyys on siten siirtynyt enenevässä määrin yksilön omalle vastuulle ja siitä on tullut myös moraalinen kysymys. Aktivointipolitiikassa on eri lähteiden mukaan työttömyyden hoidon lisäksi kyse hyvinvointipolitiikan reformista ja työn ja sosiaaliturvan uudesta suhteesta. Keskeinen ajatus on, että ihmisen on parempi olla työssä kuin elää sosiaaliturvan varassa. Työhön pääsyn katsotaan olevan parasta sosiaaliturvaa. Taustalla on huoli kasvavista hyvinvointivaltion kustannuksista. Työttömien toimeentulo on sidottu vahvasti aktiivisuusvaatimukseen. Workfare- ajattelun mukaan sosiaalielutuksien tulee olla ehdollisia siten, että ne on ainakin osittain sidottu työttömän henkilön työllistymiseen tähtäävän pääoman kasvattamiseen, kuten koulutukseen tai tuettuun työhön osallistumiseen. Kysymys on myös työetiikan arvojen paluusta. Parhaimmillaan aktivoinnin nähdään palvelevan sekä yksilön että yhteiskunnan etua. Sen ajatellaan parantavan yksilön valmiuksia työllistyä ja ehkäisevän työttömyyden negatiivisia vaikutuksia. Yhteiskunnan kannalta aktivoinnin tavoitteena on lisätä työvoiman tarjontaa, vahvistaa integraatiota ja alentaa hyvinvointivaltion kustannuksia. (Ala-Kauhaluoma 2004, 38–39; Tuusa 2005, 14–15; Karjalainen & Lahti 2006, 272–273.)

Eri maissa aktivointiohjelmat vaihtelevat hallinnolliselta ja lainsäädännölliseltä toteutukseltaan. Aktivointiohjelmille on yhteistä, että niiden tavoitteena on etsiä yksilön ja valtion suhteeseen uudenlaisia painotuksia. Taustalta löytyy monenlaisia ideologisia ja poliittisia juonteita. Yhteistä

erilaisille aktivointiohjelmille on inklusion periaate. Työttömien oikeuteen sosiaalietuuksiin kytketään velvollisuus yhteiskuntaa kohtaan. Aktivointiin liittyy myös asiakkaan ja järjestelmän välinen sopimus (esim. aktivointisuunnitelma), jossa asiakas sitoutuu aktiivitoimiin. (Karjalainen & Lahti 2006, 272.) Vertailevan tutkimuksen mukaan aktivointipolitiikan malleista on löydettävissä kaksi päälinjaa. Erityisesti Yhdysvalloissa toteutettava työlähtöinen (work first) -lähestymistapa ja mm. Pohjoismaissa ja Ranskassa yleisempi inhimillisen pääoman (human capital) -lähestymistapa. Työlähtöisessä lähestymistavassa korostetaan minkä tahansa työn ensisijaisuutta suhteessa sosiaaliturvaan ja siihen sisältyy vahva velvollisuuden elementti. Inhimillisen pääoman lähestymistavassa on mukana enemmän sosiaalisia painotuksia ja siinä nähdään tärkeänä myös työttömän henkilön sosiaalisten ja ammatillisten taitojen tukeminen. Eri maiden kansallisissa sovelluksissa nämä lähestymistavat painottuvat eriasteisesti. (Dean 2003; Lödemel & Trickey 2001, ref. Karjalainen 2008, 14.)

Suomessa aktiivista sosiaali- ja työllisyyspolitiikkaa on vahvistettu vuosituhaten vaihteesta lähtien. Yhtenä keskeisenä syynä on taustalla oleva huoli rakenteellisen työttömyyden kasvusta. (Ala-Kauhaluoma 2005, 42.) Rakenteellisen työttömyyden syntyyn vaikuttava keskeinen tekijä on ollut työvoiman kysynnän muuttuminen rakennemuutosten seurauksena. Elinkeinorakenteen muuttuminen ja perinteisten teollisuusalojen töiden vähentyminen ja uusien työpaikkojen syntyminen mm. tietotyöhön on muuttanut työntekijöille asetettuja osaamisvaatimuksia. Työntekijöiden osaaminen ja ammattitaito eivät enää vastaa muuttuvaa kysyntää, mikä aiheuttaa työvoiman kysynnän ja tarjonnan välisen kohtaanto-ongelman. Myös eriytynyt alueellinen kehitys on johtanut työmarkkinoiden rakenteellisiin ongelmiin. Työvoiman kysynnän ja tarjonnan rakenne on erityyppinen taantuvilla teollisuusalueilla, maaseudulla ja kasvukeskuksissa. Työvoiman kysynnän ja tarjonnan kohtaanto-ongelmaa voidaan osaltaan selittää myös työvoimakustannuksista ja työn tuottavuudesta käsin: alhaisen tuottavuuden työpaikoista työttömäksi jääneiden työpanoksen kysyntä työmarkkinoilla voi olla vähäistä. Työnteon tulisi olla myös kannattavaa suhteessa työttömyysaikaisiin tukiin, jotta työn tekemisen kannustavuuteen liittyvät tekijät eivät pitkittäisi työttömyyttä. (Rakennetyöttömyyden purkaminen ... 2003, 8.)

Työttömyyden pitkittyminen ja sen muuttuminen pysyväisluontoiseksi on rakenteellisen työttömyyden keskeinen ilmenemismuoto. Työmarkkinoiden rakenteelliset ongelmat kärjistyvät matalasuhdanteessa usein irtisanomisiksi ja työttömyydeksi. Työttömyysjaksojen pitkittyminen puolestaan heikentää työnhakijan edellytyksiä työllistyä uudelleen osaamisen ja kokemuksen vanhentuessa. (Rakennetyöttömyyden purkaminen.... 2003, 8–9.) Rakenteellista työttömyyttä ei

voida suoraan mitata ja siksi arviot määristä vaihtelevat. Yksimielisiä ollaan kuitenkin siitä, että rakenteellisen työttömyyden määrä on viimeisen kahdenkymmenen vuoden aikana noussut huomattavasti. (Soininvaara 2010, 152.) Vaikeasti työllistyvien työnhakijoiden määrää voidaan käyttää apuna rakenteellisen työttömyyden arvioinnissa. Vaikeasti työllistyviin kuuluvat yhdenjaksoisesti pitkäaikaistyöttömät, toistuvasti työttömät, työvoimapolitiisilta toimenpiteiltä työttömäksi jäävät sekä toistuvasti toimenpiteillä sijoittuvat. (Rakennetyöttömyyden purkaminen... 2003, 8–9.) Vuonna 2010 laaja rakennetyöttömyys, joka pitää sisällään edellä mainitut ryhmät, käsitti noin 139 000 työnhakijaa, mikä oli noin 57% kaikista työttömistä (Ilmonen, Kerminen & Lindberg 2011, 8). Suurin osa työttömistä kuuluu siten tämän määrittelyn mukaan rakennetyöttömiin. Työvoiman palvelukeskukset on nähty yhtenä vastauksena rakennetyöttömyyden ongelman ratkaisemisessa.

2.2 Aktivointipolitiikan toteutus ja kohdentuminen

Työllistymisen ja työllisyyden kysymykset ovat tulleet osaksi sosiaalipolitiikkaa. Sosiaalipolitiikan kytkennät työmarkkinoihin ovat vahvistuneet, kun tavoitteena on viimesijaisella toimeentuloturvalle elävien integroiminen työelämään. Sosiaalipolitiikka on muuttanut luonnettaan ja asemoitunut ikään kuin työllisyys- ja talouspolitiikan sisään. (Karjalainen & Lahti 2006, 273.) Suomessa aktiivista sosiaalipolitiikkaa valmisteltiin vuosituhannen vaihteessa kahden työryhmän toimesta. Toinen työryhmä lähti liikkeelle työ- ja sosiaalihallinnon palvelujärjestelmän arvioinnista ja eri hallinnon alojen palvelujärjestelmien integroiduista lähestymistavoista, jonka pohjalta päädyttiin pitkäaikaistyöttömien yhteispalvelun järjestämiseen (Työ- ja sosiaalihallinnon aktiiviyhteistyö 1999). Toinen työryhmä lähti liikkeelle EU:n aktiivin sosiaalipolitiikan konseptista ja työttömien oikeuksien ja velvollisuuksien sekä yhteiskunnan aktivointitoimien määrittelystä ja uudelleenarvioinnista. Tuloksena oli laki kuntouttavasta työtoiminnasta (189/2001), joka toimii perustana aktiiviselle sosiaalipolitiikalle. (Karjalainen & Lahti 2006, 273.) Lain myötä työttömien aktivointiin tuli uutena aktivointisuunnitelmien laatiminen työvoimahallinnon, kunnan ja työttömän yhteistyönä. Aktivointisuunnitelmassa kartoitetaan asiakkaan elämäntilanne ja sovitaan toimista, joilla asiakkaan työllistymismahdollisuuksia pyritään parantamaan. Suunnitelmaan voi kuulua aktiivisen työvoimapolitiikan keinoja: työelämävalmennusta, työkokeilua, työvoimakoulutusta, palkkatuettua työtä tai viimesijaisena toimenpiteenä kunnan vastuulla olevaan kuntouttavaan työtoimintaan osallistumista. Lain tavoitteena on edistää pitkäaikaistyöttömien työllistymistä ja

ehkäistä syrjäytymistä. (Ala-Kauhaluoma 2005, 42–43.) Myös työhallinnon lainsäädäntöä on muutettu 2000-luvulla aktiivisuutta korostavaan ja velvoittavuutta lisäävään suuntaan.

Aktivointitoimet kohdistuvat tietyn ajan työttömänä olleille ja vaikeasti työllistyville. Tehostetut palvelut alkavat viimeistään silloin kun kuntouttavan työtoiminnan lain mukainen aktivointiehto täyttyy. Vappu Karjalainen ja Tuukka Lahti (2006, 278) ovat erotelleet viranomaisnäkökulmasta työttömien kategoriat sen mukaan, miten aktivointitoimet heihin kohdentuvat. Ensimmäisenä on aktivointiehdon täyttämättömät työttömät, joiden työttömyys ei ole vielä pitkittynyt. Toisena peruskategoriana on sellaiset työttömät, joiden aktivointiehto on täyttynyt. Kolmas kategoria on nuoret, joiden aktivointiehto on täyttynyt ja neljäs työttömät, jotka ovat pudonneet työttömyysturvalta toimeentulotuelle. Työttömät, jotka eivät ole täyttäneet aktivointiehtoa muodostavat työttömien perusjoukon, josta muihin luokkiin siirrytään työttömyyden keston pitkittyessä. Alle 500 päivää työttömänä olleet kuuluvat tähän ryhmään lukuun ottamatta nuoria. Tähän ryhmään kuuluvat ovat oikeutettuja työhallinnon peruspalveluihin ja toimenpiteisiin. Rajaa siitä, milloin erityispalvelut ovat ajankohtaisia, ei ole kuitenkaan käytännössä tarkkaan määritelty. Myös tähän ryhmään kuuluvia voi olla TYP -asiakkaina, jos se katsotaan asiakkaan kannalta tarkoituksenmukaiseksi.

Toisen ryhmän muodostavat aktivointiehdon täyttävät. He ovat olleet työttöminä vähintään 500 päivää. Aktivointiehto täyttyy kun työttömyyspäivärahakauden jälkeen henkilö on saanut työmarkkinatukea vähintään puoli vuotta tai kun henkilö on saanut pelkkää työmarkkinatukea 500 päivää. Lain mukaan työtön on tällöin oikeutettu ns. aktivointisuunnitelmaan. Toinen aktivointiehtoon vaikuttava tekijä on ikä. Nuorilla alle 25-vuotiailla aktivointi alkaa jo 180 työmarkkinatukipäivän tai neljän kuukauden toimeentulotukikuukauden jälkeen. Osa työttömistä on pudonnut työttömyysturvan ulkopuolelle toimeentulotuen varaan. Tämä ryhmä koostuu karenssin saaneista tai eri syistä työnhakijaksi ilmoittautumatta jättäneistä. Nämä eivät ole työhallinnon näkökulmasta työttömiä, mutta ovat silti periaatteessa oikeutettuja samoihin palveluihin. Toimeentulotukea saavien toimeentulotukea on mahdollista alentaa 20–40 %, mikäli he laiminlyövät työnhakunsa. Nämä kategoriat määrittävät sitä, millaisiin tukitoimiin ja palveluihin työnhakija on oikeutettu, ja niitä käyttäen työttömiä poimitaan aktiivitoimiin. (Karjalainen & Lahti 2006, 279–280.)

Tämä jaottelu taustoittaa sitä, miten myös tutkimukseni kohteena olevaan työvoiman palvelukeskukseen arviointikäynnille tulevat asiakkaat voivat olla erilaisessa asemassa suhteessa

aktiivisuuden vaatimuksiin ja palvelun intensiteettiin. Se miten tämä näkyy tai näkyykö ollenkaan työntekijöiden selonteissa on myös kysymys, jonka huomioin analyysissäni. Karjalainen ja Lahti (2006, 280–281) toteavat, että kategoriat toimivat toisaalta toimeentulon ja yhteiskuntaan kiinnittymisen alustana työttömyyden kohdatessa, mutta ne alkavat vahvistaa myös työttömän identiteettiä, mikä voi johtaa muutospyrkimysten kannalta staattiseen tilaan. He peräänkuuluttavat sitä, että kategorioihin kuulumisen tulisi avata työttömille todellisia valinnan ja muutoksen mahdollisuuksia, joita järjestelmän tulisi tukea. Aktivointiparadoksi syntyy heidän mukaansa silloin, kun viranomaiset toimenpiteitä toistuvasti tarjotessaan eivät huomioi niiden vastaanottoon liittyviä yksilöllisiä olosuhteita ja edellytyksiä. Tuija Kotirannan (2008, 85) mukaan työllistymistoimien heikkoa tehoa on selitetty muun muassa sillä, että asiakkaita ei ole seulottu tarpeeksi, jotta heille olisi voitu tarjota sopiva toimenpide. Suomalaisessa hallintokulttuurissa usko siihen, että oikea toimenpide voidaan löytää, on vahva.

Seuraavassa luvussa käsittelen tarkemmin työvoiman palvelukeskuksen roolia ja tavoitteita aktivointipolitiikan toteuttajana.

2.3 Työvoiman palvelukeskukset aktivointipolitiikan toteuttajina

2.3.1 Työvoiman palvelukeskuksen tehtävä ja toimintaympäristö

Edellisissä luvuissa on kuvattu sitä kehitystä, miten työvoimapolitiikka ja sosiaalipolitiikka ovat lähentyneet toisiaan ja asettuneet yhteisten tavoitteiden taakse. Haasteena on ollut löytää käytännön integroituja toimintamalleja. Tähän yhtenä vastauksena on muodostettu työvoiman palvelukeskusten verkosto. Niiden avulla on pyritty vastaamaan mm. työttömien palvelujen koordinaation ja yhteistyön kysymyksiin, koska usein samat henkilöt ovat sekä TE-toimiston että kunnallisen sosiaalitoimen asiakkaita. Työvoiman palvelukeskuksia edelsi Yhteispalvelukokeilu (2002–2003), jonka aikana kokeiltiin TE-hallinnon ja kuntien palvelujen yhteen nivomista yhteisen organisaation alle. (Karjalainen & Lahti 2006, 274.) Yhteispalvelukokeilun tavoitteena oli etsiä keinoja rakenteellisen työttömyyden purkuun. Kokeilun taustalla oli myös kuntien kannustaminen tehokkaampaan työllisyyden hoitoon ja vastuun ottamiseen työttömyydestä. Yhteispalvelukokeilu osoitti pitkäaikaistyöttömien moniammatillisen palvelun tarpeellisuuden. Kokeilun jälkeen vaikeimmin työllistyvien palvelut ja resurssit koottiin uusiin työvoiman palvelukeskuksiin. Rakenteellisen työttömyyden vähentämisen lisäksi työvoiman palvelukeskusten viralliseksi

tavoitteeksi määriteltiin vähentää työttömyyden perusteella maksettavaa toimeentulotukea ja työmarkkinatukea, lisätä aktivointiasteen ja työmarkkinatuen aktiivisuutta sekä lisätä työttömien työ- ja toimintakykyä, aktiivista elämää ja osallisuutta. (Arnkil ym. 2008, 14–20.)

Työvoiman palvelukeskukset tarjoavat työhön kuntouttavia palveluja pitkään työttömänä olleille. Vuonna 2012 Suomessa toimii yhteensä 38 työvoiman palvelukeskusta. Suurin osa TYP: ista toimii useamman kunnan alueella, mutta verkosto ei kata koko maata. Erityisesti asukasmääriltään pienillä paikkakunnilla ei välttämättä ole TYP-toimintaa. Työvoiman palvelukeskukset ovat rakenteeltaan, henkilöstömäärältään ja palvelutarjonnaltaan erilaisia. Parhaimmillaan asiakas saa yhdestä palvelupisteestä lähes kaikki tarvitsemansa työllistymisen tukipalvelut. TYP-toimintamallin vahvuutena pidetään yhden luukun palvelun lisäksi palvelun laatua, joka tarkoittaa mm. asiakkaalle annettua aikaa ja työhön kuntoutuksen erityisasiantuntemusta. (Ilmonen ym. 2011, 22.) Työvoiman palvelukeskukset ovat kahdeksassa vuodessa vakiinnuttaneet paikkansa. Uuteen Jyrki Kataisen hallitusohjelmaan (2011–2014) on kirjattu, että työvoiman palvelukeskusten toimintamallista tullaan säättämään lailla ja se tullaan vakiinnuttamaan koko maahan (Pääministeri Jyrki Kataisen hallituksen ohjelma 22.6.2011, 47.)

Työvoiman palvelukeskusten palvelussa yhdistyvät TE-toimiston, sosiaalityön, terveydenhuollon ja KELA:n asiantuntemus. Palveluverkostoon yhdistetään muiden palveluntuottajien asiantuntemus asiakkaan tarpeen mukaan. Työvoimatoimistoja ja työvoiman palvelukeskuksia käsittelevässä arvointitutkimuksessa työvoiman palvelukeskuksia pidetään integroivan aktiivipolitiikan onnistuneisuuden osoituksena. Työ- ja sosiaalipolitiikan toimijoilla on yhteiset tavoitteet pitkäaikaistyöttömyyden vähentämisen, työ- ja toimintakyvyn parantamisen ja pitkäaikaistyöttömien aktiivisen osallisuuden tukemisessa. Palvelukeskus on tutkimuksen mukaan kehittynyt erityispalveluyksikkö, jossa on työllistymisen erityiskysymyksiin liittyvää osaamista. (Arnkil ym. 2008, 22.)

Mikä on sosiaalityön ja sosiaalityöntekijöiden rooli työvoiman palvelukeskuksissa? Työvoiman palvelukeskuksen sosiaalityö on nähty ennen kaikkea kuntouttavana sosiaalityönä. Sosiaalityön rooli TYP:ssa liittyy asiakkaan työ- ja toimintakyvyn selvittämiseen ja työhön kuntoutumiseen. (Karjalainen 2008, 47.) Aktivointipolitiikan yleistymisen myötä sosiaalityön parissa on alettu yleisemminkin puhua kuntouttavasta sosiaalityöstä. Tähän on vaikuttanut kuntoutus käsitteen laajeneminen koskemaan yleisemmin ihmisen elämänhallinnan ongelmien ja työttömyydestä syntyvien ongelmien ratkaisua. (Liukko 2006, 21.) Sosiaalityöntekijät ovat tämän kehityksen myötä

aiempaa vahvemmin mukana vaikeimmin työllistyvien aktivoitumiseen, kuntoutumiseen ja työllistymiseen tähtäävissä palveluissa. Sosiaalityön asiantuntemus tulee yhteispalvelurakenteessa esiin eri tavoin kuin sosiaalitoimistossa. Toimiessaan työhallinnon rinnalla sosiaalityön on osoitettava erityisyytensä ja erilaisuutensa. (Karjalainen 2008, 47.) Työllistämisen kysymykset ovat perinteisesti työhallinnon asiantuntemusaluetta ja sosiaalityön haasteena on löytää oma asiantuntijapaikkansa uudessa rakenteessa. Tämä aihe on myös tutkimuksellisesti kiinnostava ja sitä onkin käsitelty useissa sosiaalityön pro gradu-tutkimuksissa. Tutkimuksissa on tarkasteltu mm. sosiaalityöntekijän ja TE-hallinnon työntekijän työparityötä (Heinonen 2010), sosiaalityön roolia ja asiantuntemusta osana moniammatillista työskentelymallia (Kouhi & Skaffari-Koivistalho 2011) ja TYP:n sosiaalityöntekijöiden käsityksiä moniammatillisuudesta ja ammatillisesta kasvusta (Krook 2006). Omassa tutkimuksessani sosiaalityöntekijän roolia tai merkitystä TYP:n asiakasvalinnassa ei voida erottaa, koska tutkimani tekstit ovat sosiaalityöntekijän ja TE-hallinnon työntekijän yhteisesti tuottamia. Näkökulmani pohjautuu yleisemmin työllisyyspalveluissa toimivien ammattilaisten tapaan perustella asiakasvalintaa.

2.3.2 Työvoiman palvelukeskuksen asiakasohjaus ja asiakaskriteerit

Työ- ja elinkeinoministeriö asetti yhdessä sosiaali- ja terveysministeriön, Suomen Kuntaliiton ja KELA:n kanssa valtakunnallisen ohjausryhmän TYP-toiminnalle vuosille 2009–2011. Ohjausryhmä on määritellyt valtakunnalliset linjaukset TYP-toiminnalle. Linjauksissa korostetaan sitä, että TYP:een ohjataan vain ne asiakkaat, jotka tarvitsevat moniammatillista palvelua. Vähintään puolet asiakkaista tulee olla 500 päivää työmarkkinatukea työttömyyden perusteella saaneita, moniammatillista palvelua tarvitsevia asiakkaita. Toinen puoli asiakkaista voi olla lyhyemmän aikaa työttömänä olleita moniammatillista palvelua tarvitsevia asiakkaita. Linjausten mukaan asiakasmäärä tulee mitoittaa siten, että asiakkaat saavat eri ammattiryhmien yhteistyöhön perustuvaa erityispalvelua. Linjauksilla pyritään vahvistamaan TYP:n roolia työhön kuntouttavia palveluja tarjoavana erityisasiakaspalvelupisteenä. (Työvoiman palvelukeskustoimintaa koskevat valtakunnalliset linjaukset, 29.3.2010)

Tutkimukseni kohteena olevassa TYP:ssa tehtävä ja kohderyhmä on määritelty seuraavasti. ”Työvoiman palvelukeskuksen tehtävänä on aktivoida asiakkaita kehittämään työelämävalmiuksiaan ja osaamistaan vastaamaan työnantajien tarpeita, sekä auttaa potentiaaliset työntekijät avoimille työmarkkinoille. Asiakaskohderyhmänä ovat vaikeasti työllistyvät työnhakijat

ja työttömät, joiden työttömyys uhkaa pitkittyä.” ((Tutkimuksen kohteena olevan) TYP:n kehittämissuunnitelma 2009-2012.) On siis myös pyritty siihen, että työttömyyteen tartuttaisiin ennen kuin se pitkittyy liikaa, jolloin työllistyminen on entistä vaikeampaa.

Asiakaskriteereitä on pyritty tarkentamaan TYP:ssa siten, että ohjaavien tahojen olisi helpompi arvioida sitä, keitä TYP-palveluun tulisi ohjata. Esimerkiksi TE-toimiston käytössä olevassa lähetelomakkeessa TYP:een asiakkuudesta hyötyviksi on määritelty sellaiset työttömät, jotka tarvitsevat tukea ja ohjausta työllistymiseen, mutta joilla on realistiset mahdollisuudet työllistyä avoimille työmarkkinoille palvelujen avulla. Myös asiakkaan terveydentilan ja elämäntilanteen tulisi olla sellainen, että hän pystyy osallistumaan TYP:n tarjoamiin palveluihin tai työhön viitenä päivänä viikossa. Asiakkaalla tulisi olla valmius tarvittaessa lähteä lisäämään osaamistaan ja työllistymisvalmiuksiaan esimerkiksi koulutuksella tai työelämävalmennuksella. TYP:een ohjattavalla asiakkaalla tulisi olla myös työelämään riittävä suomen kielen taito ja halua saada muutosta tilanteeseensa.

Tutkimukseni kohteena olevassa TYP:ssa on kokeiltu erilaisia asiakkaiden ohjaustapoja TYP:n palvelun piiriin. Vuonna 2011 asiakkaista suurin osa ohjautui palveluun TE-toimiston ohjaamana. Alkuvuonna oli käytössä TE-hallinnon URA-asiakastietojärjestelmässä lista, johon TE-toimiston virkailijat laittoivat asiakasehdokkaat ja jonka perusteella TYP:n virkailijat kutsuivat asiakkaita ensiarviokäynnille. Keväästä alkaen TE-toimiston ohjaus muuttui siten, että ajanvaraus TYP:een tapahtui puhelimitse aulavirkailijan kautta ja URA-järjestelmän lista poistettiin. Lisäksi vuoden 2011 ajan on ollut käytössä internet-ilmoittautuminen, jolloin asiakas on itse voinut laittaa aikavarauspyynnön. Lisäksi paikkakunnalla on toiminut projektipohjalta asiakasohjauspiste, joka tekee asiakkaille aktivointisuunnitelmia ja ohjaa heitä eteenpäin soveltuviin palveluihin, joista TYP on yksi. TYP ja paikkakunnan välityömarkkinoiden¹ kehittämishanke ovat myös tehneet yhteistyössä TE-toimiston ja aikuissosiaalityön kanssa ns. yli 500 päivää työmarkkinatukea saaneiden seulontaa, jonka pohjalta asiakkaat on jaettu joko TYP:n, aikuissosiaalityön tai TE-toimiston kutsuttavaksi palvelutarpeen arvioon.

Työvoiman palvelukeskuksen asiakkuus perustuu tutkimuksen kohteena olevassa TYP:ssa vapaaehtoisuuteen. Ensimmäisellä käynnillä TE-hallinnon ja kunnan sosiaalityöntekijän

¹ Työ- ja elinkeinoministeriön määritelmän mukaan välityömarkkinoilla tarjotaan työskentelymahdollisuuksia henkilöille, joilla on eri syistä vaikeuksia sijoittua työhön avoimille työmarkkinoille (= työmarkkinat, joilla palkkauskustannuksiin ei käytetä yhteiskunnan taloudellista tukea). ESR- kaudella 2007–2013 on käynnissä Välityömarkkinat –kehittämisohjelma, jonka hankkeita toimii eri paikkakunnilla. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2012.)

muodostama työpari kartoittaa asiakkaan kokonaistilanteen ja hänelle kerrotaan TYP:n palveluista. Alkuhaastattelussa käydään läpi asiakkaan sosiaalinen tilanne, työ- ja koulutushistoria, mahdolliset terveys- tai muut työllistymiseen vaikuttavat rajoitteet, toimeentulo ja asiakkaan tavoitteet. Ensikäynnillä arvioidaan, hyötyykö asiakas TYP:n palveluista ja tarvittaessa ohjataan muihin soveltuvimpiin palveluihin. Asiakkaan on oltava valmis tarvittaessa osallistumaan työllistymistä edistäviin palveluihin. Asiakkuuden alkaminen edellyttää myös tietojenvaihto-lomakkeen allekirjoitusta, joka mahdollistaa tietojen vaihdon moniammatillisessa organisaatiossa. Mikäli asiakkuus TYP:ssa alkaa, prosessi etenee yksilöllisesti asiakkaan tilanteen mukaan. Osa asiakkaista ohjataan terveydenhoitajan tai psykologin palveluihin ja sitä kautta terveyden ja työkyvyn selvityksiin, osa osallistuu aktivoitumista tukeviin ryhmäpalveluihin tai osaamista ja työkykyä arvioiviin palveluihin. Asiakkaan kanssa laaditaan aktivointisuunnitelma tai työllistymissuunnitelma, johon kirjataan asiakkaan tavoitteet ja palvelutarve. Palveluohjaaja on tukena suunnitelman toteuttamisessa erityisesti auttamalla etsimään työharjoittelu- tai työpaikkoja. Tutkimukseni kohteena olevassa työvoiman palvelukeskuksessa on painotettu työnantajayhteistyötä ja erityisesti hyvää yhteistyötä paikallisten yritysten kanssa.

Käytännön tasolla työvoiman palvelukeskuksiin liittyy erilaisia ja ristiriitaisiakin odotuksia siitä, kenelle palvelu tulisi suunnata ja miten ja missä vaiheessa asiakkaita ohjataan TYP:een TE-toimiston peruspalvelusta ja sosiaalitoimesta. Esimerkiksi vuonna 2008 tehdyn TYP-toimintaa valtakunnallisesti käsittelevän arviointitutkimuksen mukaan TE-toimistot pitivät asiakasohjausta yhteistyön haasteena työvoiman palvelukeskusten kanssa. Työvoiman palvelukeskuksen asiakkuus haluttaisiin joustavammaksi ja toiminta vähemmän asiakkuuden esteitä tarkastelevaksi. Toisaalta toivotaan TYP:n panostavan enemmän asiakkuudesta hyötyviin, mikä edellyttää tavoitteiden ja kohdejoukkojen pohdintaa. (Arnkil ym. 2008, 150–151.) Työ- ja elinkeinoministeriön vuonna 2009 tekemä kysely TYP:ssa työskenteleville ja emo-organisaatioiden edustajille kertoo siitä, kuinka asiakkaiden ohjaamisessa ja valinnassa TYP:een on paikkakuntakohtaisia eroja samoin kuin toimintamalleissa muutenkin. Jossakin TYP:ssa TE-toimiston, kunnan ja Kelan edustajista muodostuva asiakkuustyöryhmä käsittelee TE-toimiston tai sosiaalitoimiston lähetteet, tarkastaa asiakkuuskriteerit ja tekee asiakasvalinnan. Yleisin käytäntö asiakkaan ensimmäisessä kohtaamisessa on, että asiakasprosessi alkaa tapaamisella tai haastattelulla, jossa on mukana sekä TE-toimiston että kunnan edustaja. Asiakkuuskriteereistä kysyttäessä asiakaskunnan rajaamista pidetään välttämättömänä. Monet pitivät asiakkaan lähettävän tahon tekemää palvelutarvearviota toimivana vaihtoehtona. Jotkut taas esittivät, että arviointi tulee tehdä TYP:ssa, koska siellä on paras asiantuntemus arvion tekoon. (Työvoiman palvelukeskuksen tehtävät... 2009, 2–16.)

Tällä hetkellä TE-hallinnon ja kuntien välillä on käynnissä pitkäaikaistyöttömien palveluiden vastuun uudelleenmäärittely, joka tulee muuttamaan myös työvoiman palvelukeskuksen asiakkuuksia. Syksyllä 2012 alkavassa kuntakokeilussa valitut kunnat ovat etulinjassa kehittämässä kuntien palveluja pitkäaikaistyöttömille. Toinen iso käynnissä oleva muutos on TE-toimistojen palveluverkkouudistus. Uudistukseen liittyen TE-toimiston asiakkaat on jaettu palvelulinjoittain kolmeen ryhmään. Ensimmäinen palvelulinja on suoraan työhön siirtyville, toinen osaamisen kehittämisen kautta työhön siirtyville ja kolmas tuetun työllistymisen palveluja tarvitseville. TYP:n asiakkaiksi on kaavailtu palvelulinjan kolme asiakasta. Nämä vuoden 2012–2013 aikana realisoituvat muutokset tulevat vaikuttamaan TYP:n asiakkuuksiin todennäköisesti merkittävästi. Oma tutkimukseni tulee kohdistumaan kuitenkin vuoden 2011 aikana ensiarviossa käyneisiin asiakkuuksiin, jolloin ohjaavina kriteereinä ovat edellä mainitut valtakunnalliset linjaukset ja työvoiman palvelukeskukselle asetetut tavoitteet.

2.4 Näkökulmia aktivointipolitiikkaan

Aktivointipolitiikan keskeinen ajatus on yksilön oman vastuun korostaminen. Kirsi Juhila (2008, 48–49) näkee, että tämä yksilöllisen vastuun diskurssi määrittää keskeisesti aikuisten parissa tehtävän sosiaalityön yhteiskunnallista paikkaa. Yksilön vastuun korostamisen perustana ovat uusliberalistiset ja kommunitaristiset yhteiskuntaideologiat. Diskurssin ihannekansalainen on aktiivinen, yritteliäs ja omasta elämästään vastuun kantava. Samoin myös sosiaalisia ongelmia, kuten köyhyyttä ja työttömyyttä jäsennetään yksilölähtöisesti. Ratkaisuja ongelmiin haetaan yksilöllisiä suunnitelmia tekemällä, aktivoimalla, kannustamalla ja suunnitelmien toteuttamiseen velvoittamalla. Mikäli suunnitelmat eivät toteudu, syy tähän nähdään helposti ihmisessä itsessään. Yksilölähtöisestä ajattelusta on kysymys, kun puhutaan esimerkiksi kaikkein vaikeimmin työllistyvistä työttömistä. Palvelujärjestelmän todellisuus on sellainen, että vaikeiksi määritellyt kansalaiset näyttävät putoavan helposti palvelujärjestelmän ulkopuolelle. Apua ansaitseviksi määrittyvät sellaiset, jotka asettuvat annettuun asiakasrooliin ja sitoutuvat suunnitelmiin. Asiakkaat, jotka eivät noudata pelisääntöjä ja pyri itse tavoittelemaan samoja asioita, määrittyvät vaikeiksi tapauksiksi. Asiakkaiden valikointi sillä perusteella, että he eivät istu annettuun asiakasrooliin, tulee näin ikään kuin moraalisesti oikeutetuksi. (Juhila 2008, 58–59.) Pitkäaikaistyöttömiin liitettyjä ongelmakategorioita tutkinut Outi Välimaa (2011, 84) kysyy, haastaako yksilön vastuuta korostava aktivointipolitiikka sosiaalityöntekijöiden ammattietiikan. Vaarana on, että aktivointipolitiikka syrjäyttää sosiaalityön ammattietiikan mukaisen heikoimmista huolen pitämisen tehtävän.

Anneli Pohjolan (2010, 67) näkemyksen mukaan myös aktivoinnin ja asiakaslähtöisyyden tavoitteiden välillä on lähtökohtaisesti ristiriitaa: aktivoinnin näkökulma suuntautuu hierarkisesti järjestelmässä ylhäältä alas, kun taas asiakaslähtöisyyden tavoitteet lähtevät elämisen ruohonjuuritasolta. Aktivoinnin paradokseja tutkineen Tuija Kotirannan (2008, 84) mielestä aktivointi pitäisi ymmärtää asiakaan omaehtoisuuden tukemisena, jolloin se saa aivan erilaisen merkityksen kuin jos vain pyritään etsimään oikeita tai hyviä menetelmiä aktivoida. Aktivoitumiseen liittyy myös aina oma vastuu, sillä kukaan ei voi oivaltaa tai tiedostaa toisen puolesta. Aktivoinnin sijaan pitäisikin Kotirannan mielestä käyttää käsitteitä aktivoitumisen tukeminen tai aktivoitumisen esteiden poistaminen.

Aktivointipolitiikan paradoksina on, että työn merkitystä, työetiikkaa ja yksilön vastuuta korostetaan aikana, jolloin osa työvoimasta on suljettu työvoiman ulkopuolelle työelämän globaalien muutosten myötä (Ala-Kauhaluoma 2007, 39; Kotiranta 2008, 16). Juhila (2008, 61–62) on nimennyt yksilön vastuuta korostavan puhutavan kilpailevaksi diskurssiksi eriarvoistumisen diskurssin. Siinä ongelmat nähdään aina myös rakenteellisina. Diskurssissa kyseenalaistetaan rakenteellisiin ja poliittisiin ongelmiin ratkaisun hakeminen vain yksilölähtöisesti. Työttömyydellä, köyhyydellä, päihdeongelmilla ja rikollisuudella on myös rakenteellinen perustansa. Nämä täytyy tunnistaa, kun ongelmia yritetään ratkaista. Diskurssissa kyseenalaistetaan se, että vaikeimpia sosiaalisia ongelmia pystyttäisiin ratkaisemaan vain paneutumalla asiakkaan ja ongelman väliseen suhteeseen.

Suomalaisessa keskustelussa on ollut liian vähän esillä työmarkkinoiden valikoivuuden ja kysynnän ongelma, joka siirtää näkökulman pois yksilön vastuun korostamisesta. Työmarkkinoiden tehokkuus- ja tuloksellisuus vaatimukset ovat sellaiset, että suuri osa pitkäaikaistyöttömistä ”ei kelpaa” työmarkkinoille (mm. Soininvaara 2010). Suomalainen aktivointipolitiikka eroaakin useista eurooppalaisista malleista, joissa tarkastelu kohdistuu myös työnantajiin. Esimerkiksi Hollannissa työntajien korkea työllistämiskynnys on nähty merkittävämpänä ongelmana kuin työttömien haluttomuus työhön. Suomessa keskitytään työllistymisen tukemiseen, mutta työssäolon ongelmat on nähty työpaikkojen sisäisinä asioina. Myös Suomessa tulisi kiinnittää enemmän huomiota työvoiman kysynnän näkökulmaan erityisesti vaikeasti työllistyvien kohdalla. Ala-Kauhaluoma (2007, 180) kysyy myös, missä määrin koko vaikeasti työllistyvän ryhmän tavoitteeksi voidaan asettaa avoimille työmarkkinoille työllistyminen (ks. myös Ilmonen ym. 2011, 28). Mielestäni tämä on erittäin tärkeä kysymys, jonka pitäisi olla enemmän esillä.

Aktivointitoimet ovat saaneet aikaan poliittista debattia niiden hyödyllisyydestä ja vaikuttavuudesta (Julkunen 2008, 196). Aktivointitoimet voivat olla hyödyttömiä erityisesti silloin, kun ne kohdistetaan niin pitkään työttömänä olleille, että ”toimenpiteet aloitetaan vaiheessa, jossa onnistuminen vaatisi jo ihmeen” (Soininvaara 2010, 160). Sosiaaliturvan uudistamiseen tähdänneen SATA-komitean perusturvajaoston puheenjohtaja Osmo Soininvaara (2010, 160–164) pitää pakkoa huonona motivoijana. Työnantajat eivät halua huonosti motivoitunutta työvoimaa. Aktivointipolitiikka on kallista ja siihen pakottaminen vie tehoa myös niiltä, jotka haluavat parantaa asemaansa työmarkkinoilla. Aktivoinnin yksi paradokseista on, että se ei lisää työpaikkoja. Monien pitkään työttömänä olleiden motivaatio-ongelma liittyy siihen, että he tietävät työpaikan löytymisen olevan lähes mahdotonta pitkään jatkuneen työttömyyden, sairauden tai korkean iän takia. (Ilmonen ym. 2011, 28.) Työllistymisen tahtominen liittyy Tuija Kotirannan (2008, 73) mielestä siihen, että työnhakija oikeasti uskoo mahdollisuuksiinsa työllistyä. Hänen aineistossaan esimerkiksi työvoimavirkailijat kuvasivat sitä, kuinka he olivat välittävinään työtä ja asiakas sitä hakevinaan, vaikka kumpikaan ei uskonut sen onnistuvan.

Aktivointiin kriittisesti suhtautuvissa keskusteluissa ollaan huolissaan yhtäältä yksilön oman vastuun liiallisesta korostamisesta ja heikoimpien tippumisesta palvelujen ulkopuolelle ja toisaalta aktivoinnin kalleudesta ja tehottomuudesta. Myös aktivoinnin perusteet arveluttavat, koska aktivointi sisältää monia paradokseja. Monissa keskusteluissa aktivointitoimet näyttäytyvät kuitenkin pääsääntöisesti myönteisessä valossa. Valtaosa aktivointisuunnitteluun osallistuneista kokee sen tarpeelliseksi tai melko tarpeelliseksi (Ala-Kauhaluoma 2007, 82). Aktivointitoimien avulla ihmiset saavat parhaimmillaan uusia mahdollisuuksia päästä kiinni työhön, kuntoutua ja parantaa elämänlaatuaan. Samoin myös työllistämistoimia koskevat arvioinnit, joissa olen myös itse ollut mukana ja kokemuksen työvoiman palvelukeskuksen asiakastyöstä tukevat tätä havaintoa.

3 ASIAKKUUDET JA ASIAKASVALINTA HYVINVOINTIPALVELUISSA

3.1 Näkökulman tarkennus

Tutkimukseni näkökulma rakentuu aikaisemmalle tutkimustiedolle siitä, miten ja millaisin perustein asiakkaaksi valikoituminen tapahtuu sosiaalityössä ja hyvinvointipalveluissa yleisemmin. Tarkastelen asiakasvalintaa organisaation intressien ja toimintatapojen, asiakastyötä tekevien ammattilaisten harkintavallan sekä asiakkaan aseman ja valinnanmahdollisuuksien kautta. Pyrin ensin valottamaan hyvinvointipalvelujen erityispiirteitä suhteessa asiakkaisiinsa ja niiden tapaa prosessoida, luokitella ja valikoida asiakkaitaan. Tutkimukseni kohteena on asiakasvalinta siitä näkökulmasta, miten asiakkaan paikka palvelujärjestelmässä määritellään tekstissä tuotettujen kategorioiden kautta. Tutkimukseni näkökulma paikantuu organisaation tuottaman ns. institutionaalisen asiakkuuden ja asiakkaan tarpeista lähtevän asiakkuuden välisen jännitteen kautta. Tarkasteluni lähtee liikkeelle Yeheskel Hasenfeldin (1983) organisaatioteoriasta ihmisten kanssa työskentelevien palveluorganisaatioiden (human service organisations) toimintatavoista ja niiden erityispiirteistä verrattuna muihin organisaatioihin. Tällaisia organisaatioita ovat mm. sosiaali- ja terveyspalveluja tuottavat organisaatiot, koulut ja oppilaitokset. Yhteisenä nimittäjänä on, että ihmiset ovat näiden organisaatioiden ”raakamateriaalia”, jota organisaation tehtävänä on ”muokata”. Toinen yhteinen nimittäjä on, että niiden tarkoitus on palvella ja parantaa ihmisten hyvinvointia. Käytän näistä organisaatioista jatkossa nimitystä hyvinvointipalveluja tuottavat organisaatiot tai lyhyemmin palveluorganisaatiot.

Ensimmäisessä luvussa tarkastelen yleisemmin hyvinvointipalvelujen asiakkuuksien luonnetta ja palveluorganisaatioiden tapaa prosessoida ja luokitella ihmisiä. Toisessa luvussa näkökulmani siirtyy asiakasvalintaan uuden julkisjohtamisen (new public management, NPM) mukanaan tuomien ja lisääntyvien tehokkuus- ja vaikuttavuusvaatimusten näkökulmasta. Kolmannessa luvussa käsittelen hyvinvointipalveluiden ammattilaisten harkintavaltaa asiakkaiden valinnassa ja toisaalta lisääntyntä selontekovelvollisuutta eri tahoille. Neljännessä luvussa tarkastelen asiakkaan mahdollisuutta osallistua ja vaikuttaa asiakkuuden alkamiseen. Valotan tätä vapaaehtoisuuden ja velvoittavuuden teemojen sekä julkisissa palveluissa lisääntyneen sopimuksellisuuden kautta.

3.2 Asiakkaan luokittelu ja prosessointi hyvinvointipalveluja tuottavissa organisaatioissa

Hyvinvointipalveluja tuottavien organisaatioiden luonteeseen kuuluu toiminnan tulosten ja vaikuttavuuden vaikea mitattavuus. Emme voi saavuttaa täydellistä tietoa siitä, kuinka parhaiten palvella ihmisiä ja saada haluttuja tuloksia aikaan. Saadakseen aikaan muutosta ihmisten tilanteissa on tunnettava laajasti ihmisten käyttäytymiseen ja toimintaan vaikuttavia tekijöitä. Tämä tieto on aina epätäydellistä, ristiriitaista ja muuttuvaa. Ihmisten kanssa työskentelevien organisaatioiden on aina huomioitava myös eettiset kysymykset toiminnassaan. Hyvinvointipalvelujen luonteeseen kuuluvista epävarmuustekijöistä johtuen organisaatioiden dilemma on, miten valita parhaimmat ja vaikuttavimmat palvelut ja toimintatavat ja miten valita palveluihin sopivat ja niistä hyötyvät asiakkaat, jotta haluttuja tuloksia saadaan aikaan. (Hasenfeld 1983, 110–111.)

Hyvinvointipalveluja tuottavat organisaatiot voidaan jaotella sen mukaan, millaisia menetelmiä ja toimintatapoja (technologies) ne käyttävät asiakasprosesseissa ja mikä on niiden toiminnan funktio. Hasenfeld (1983) on erottanut kolme eri funktiota: ihmisiä prosessoivat menetelmät (people processing-technologies), ihmisten hyvinvointia ylläpitävät toimintatavat ja menetelmät (people-sustaining technologies) ja muutokseen tähtäävät toimintatavat ja menetelmät (people-changing technologies). Ihmisiä prosessoivien menetelmien tarkoituksena on arvioida ja luokitella ihmisiä siten, että muut palvelut voivat reagoida asiakkaaseen tarkoituksenmukaisella tavalla. Ylläpitävät toimintamallit puolestaan tähtäävät ennaltaehkäisyyn tai sen varmistamiseen, että asiakkaan tilanne ei menisi ainakaan huonommaksi. Kolmantena on muutokseen tähtäävät toimintatavat, joilla pyritään vaikuttamaan ihmisen fyysisiin, psyykkisiin tai sosiaalisiin ominaisuuksiin hyvinvoinnin ja toimintakyvyn parantamiseksi. (Hasenfeld 1983, 137–141.) Työvoiman palvelukeskuksen toiminnan pääfunktiona on saada aikaan muutosta ihmisen tilanteessa. Näkisin, että myös prosessointi on TYP:en toiminnan funktio, erityisesti tilanteessa, jossa arvioidaan, että TYP:en palveluilla ei asiakasta voida auttaa. Edelleen ohjaus on prosessointia tekevien organisaatioiden keskeinen huolenaihe. Tärkeintä on varmistaa asiakkaiden sujuva virtaus sisään ja ulos prosessista. Asiakkaiden jumiutumista prosessiin on vältettävä ja tähän pyritään vaikuttamaan erilaisin mekanismein. Prosessointia tekevä organisaatio voi käyttää kategorisointitapoja, jotka se tietää vastaanottavan tahon hyväksyvän. Voidaan myös kehittää ns. normaalitapauksen käsite, jolloin tarve paneutua tapauksen erityispiirteisiin ja työn määrä vähenee. Tyypillistä on, että asiakkaan ja henkilökunnan vuorovaikutus rajoittuu yleensä arviointitiedon keräämiseen ja kontrollifunktio rajoittuu siihen, että asiakas toimittaa arviointiin tarvittavat tiedot. Organisaation intressinä on varmistaa henkilökunnan sitoutuminen organisaation luokittelumalleihin ja eteenpäin ohjaustapoihin ja minimoida virheluokittelujen määrää. (Hasenfeld 1983, 136–137.)

Asiakkaiden arviointi ja luokittelu kategorioihin on yksi hyvinvointipalveluja tuottavien organisaatioiden toimintatapoihin kuuluva piirre (Hasenfeld 1983, 113). Palvelujärjestelmässä käsitys asiakkaasta muodostuu yleistysten kautta, jotka usein jäsentyvät vastakkaisista näkökulmista. Organisaation tavoitteellisessa puheessa korostuu asiakaslähtöisyys, asiakkaan aktiivinen rooli ja subjektiivisuus. Vastakkainen tapa on määritellä asiakas ongelmien kautta, jolloin ”asiakastapaus” on helppo luokitella tiettyyn ongelmaiseksi ymmärrettyyn ryhmään. Asiakkaan ongelmallinen tilanne ja asiakas ongelmankantajana voivat sekoittua keskenään, jolloin yksilölliset ja rakenteelliset tekijät sekoittuvat. Yleistetyssä kuvassa asiakkaasta tulee ongelmakielellä kuvattu ongelmankantaja, kuten päihdeongelmainen, huumenuori tai pitkäaikaistyötön. Nimike voi antaa viitettä ihmisen tilanteesta, mutta samalla kategorisoida suhtautumista häneen. Luokitteluun liittyy siten myös moraalinen aspekti, jolloin on huomioitava luokittelujen seuraukset ihmiselle. (Pohjola 2010, 29–33.) Asiakkaista tehdyt luokittelut ja arviot saattavat vaikuttaa myös asiakkaan moraaliseen statukseen ja identiteettiin. Luokitteluprosessissa voidaan ottaa kantaa siihen, onko ongelma asiakkaasta vai olosuhteista johtuva, asiakkaan muutoskyvykkyyteen, asiakkaan kykyyn ottaa vastuu omista ratkaisustaan ja siihen millaisiin palveluihin asiakas on oikeutettu. Samalla tullaan määritelleeksi myös asiakkaan ”moraalista luonnetta”. (Hasenfeld 1983, 192–193.)

Luokitteluja toisaalta tarvitaan asiakkaiden tilanteiden jäsentämiseksi, mutta yksipuolisesti käytettynä vaarana on, että asiakas tulkitaan vain nimikkeen kautta ja muut elämän osa-alueet jäävät havaitsematta. Palvelujärjestelmälle kokonainen ihminen tarpeineen ja ongelmineen on haaste, vaikka samanaikaisesti asiakastyössä on pitkään korostettu asiakkaan kokonaistilanteen ymmärtämistä ja asiakkaan roolia yhteistyökumppanina. Ongelma-ajattelun vastakohtana on korostettu ratkaisu- ja voimavarakeskeistä näkökulmaa. Tässä ajattelussa painotetaan sitä, että ihminen ei ole ongelma vaan työn kohteena on hänen ongelmallinen tilanteensa. Palvelujen käytännöissä asiakas ymmärretään silti helposti vallitsevien ajatusmallien mukaisten luokittelujen ja ryhmittelyjen kautta. (Pohjola 2010, 32–33.)

Hyvinvointipalvelut rakentuvat edelleen tyypillisesti järjestelmälähtöisesti, vaikka samanaikaisesti korostetaankin asiakaslähtöisyyttä. Erilaiset instituutiot, kuten auttamis-, kuntoutus-, hoiva- ja terapiainstituutiot määrittävät vahvasti asiakkuutta. Uuden julkisjohtamisen aikakauden järjestelmäkeskeisessä ajattelussa asiakkaiden hyvän palvelun perustan ajatellaan rakentuvan palvelutuotannon, tuotteistamisen, resurssien suuntaamisen, kilpailuttamisen ja ohjaus- ja valvontajärjestelmien perustalle. Kuva asiakkuudesta muotoutuu kuitenkin varsin erilaiseksi sen mukaan, tarkastellaanko sitä palvelujärjestelmän vai asiakkaan oman elämismaailman

näkökulmasta. Järjestelmäkeskeisessä ajattelussa huomio on yksittäisen ihmisen sijaan palvelutarpeiden yleisessä määrittymisessä, asiakasmäärissä ja -virroissa sekä palvelujen taloudellisissa kustannuksissa. Asiakkaan näkökulmasta tärkeää on hänen selviytymisensä elämäntilanteessaan, kun taas palvelujärjestelmässä käsitys asiakkaasta rakentuu yleistysten kautta. (Pohjola 2010, 19–29.)

Järjestelmäkeskeinen näkökulma vaikuttaa siihen, miten asiakkaat valikoituvat palveluun. Monet hyvinvointipalveluja tuottavat organisaatiot rekrytoivat tai valitsevat asiakkaansa sen mukaan, kuinka asiakkaat sopivat tarjolla olevaan palveluun. Organisaatioilla on ohjeistukset siitä, millaiset asiakkaat ovat kelpoisia asiakkuuteen tai keiden tilanteeseen on oikeus tehdä interventioita. Organisaation ja asiakkaan käsitykset tästä voivat olla myös ristiriidassa keskenään. Organisaation asiakasvalintaan heijastuvat käytössä olevat palvelut ja toimintatavat, kun taas asiakas katsoo asiaa omien ongelmien ja tarpeidensa näkökulmasta. (Hasenfeld 1983, 113.) Järjestelmäkeskeisen toimintalogiikan ja asiakaskeskeisyyden välinen ristiriita on yksi keskeinen näkökulma, jonka kautta tarkastelen työvoiman palvelukeskuksen asiakasvalintaa.

3.3 Asiakasvalinta palvelujen tehokkuuden ja vaikuttavuuden näkökulmasta

Suomalaista nykykeskustelua leimaa huoli hyvinvointipalveluiden saatavuudesta julkisen sektorin resurssien kaventuessa. Uuden julkisjohtamisen käytännöt ja palvelujen markkinoistuminen korostavat toiminnan tehokkuutta ja taloudellisuutta. Työntekijöiden ja organisaatioiden vastuuttaminen tehokkaaseen ja vaikuttavaan toimintaan ohjaa osaltaan asiakasvalintaa. Kun tavoitteena on saada asiakkaat liitettyksi yhteiskuntaan aktiivisina, itsestään vastuun kantavina kansalaisina, on järkevää panostaa niihin, joiden kohdalla tämä tavoite on realistinen. (Juhila 2008, 58–59.) Uuteen julkisjohtamiseen perustuvan hallintokulttuurin mukanaan tuoma tuloksellisuus- ja suoriteajattelu mukautuu kuitenkin huonosti joihinkin hoito- ja auttamisprosesseihin (Julkunen 2006, 100). Esimerkiksi päihde- ja mielenterveyspalveluissa taloudelliset syyt johtavat vaatimukseen valikoida asiakkaita ja kaikkein heikompiosaisilla on suurin riski tippua palveluiden ulkopuolelle (Juhila 2008, 68–69). Myös aktivointisuunnitelmien laatiminen on Ala-Kauhaluoman mukaan kohdistunut niihin, joiden ajatellaan siitä eniten hyötyvän (Ala-Kauhaluoma 2007, 163).

Valinnat ja kohdentaminen sen suhteen, ketkä palveluja saavat, on viime kädessä sosiaalialan ammattilaisten harkinnassa heitä ohjaavan ideologian ja toimintakulttuurin puitteissa. Resursseja voidaan suunnata kaikkein kiireellisimpiin tapauksiin ja joiden hätä on suurin, niihin joilla on eniten

toivoa, yhteistyökykyisiin ja -halukkaisiin, sellaisiin toimenpiteisiin joiden vaikuttavuudesta on näyttöä tai sinne missä kustannustehokkuus on suurin. Kohdentaminen voi johtaa kerman kuorintaan eli palvelut suunnataan niille, joiden arvellaan niistä eniten hyötyvän. Tätä on nähtävissä erityisesti aktiivisen työvoimapolitiikan, kuntoutuksen, päihdepalvelujen ja sosiaalityön piirissä. Toisaalta kohdentaminen voi myös marginalisoida palveluja vain huono-osaisimmille tai huonokuntoisimmille, mitä on nähtävissä vanhuspalveluissa. (Julkunen 2008, 171–172.)

Palvelujen muutos ja tehostaminen määrittelevät uudelleen, miten asiakkaat pääsevät palvelun piiriin. Kun esimerkiksi toimeentulotuen käsittelyssä on siirrytty kirjalliseen käytäntöön, syrjäytyneet asiakkaat eivät välttämättä kohtaa sosiaalityöntekijää lainkaan (Mäntysaari 2006, 124–125). Organisaation näkökulmasta se, millaisia asiakkaita se palveluun osoittaa, vaikuttaa siihen, miten se voi osoittaa palvelun vaikuttavuutta ja tehokkuutta. Asiakkaan ominaisuudet vaikuttavat siihen millaiset mahdollisuudet organisaatiolla on parantaa hänen hyvinvointiaan ja tilannettaan. Mikäli organisaation olemassaolo on kytketty asiakasprosessien tuloksiin ja vaikuttavuuteen, organisaatiot yrittävät kontrolloida sitä, keitä he ottavat asiakkaikseen. (Hasenfeld 1983, 185.) Tästä saattaa olla kysymys yleisemmin esimerkiksi työllisyyspalveluissa ja -projekteissa, joiden tuloksia mitataan työllistyneiden tai koulutukseen päässeiden määrällä.

Kenellä sitten on valtaa päättää asiakkuudesta? Uuden julkisjohtamisen ongelmana on nähty sen myötä lisääntynyt valvonta ja kontrolli, joka on kaventanut sosiaalityön ammatillista autonomiaa ja harkintavaltaa. Seuraavassa luvussa esittelen keskustelua ammattilaisten harkintavallasta ja toisaalta selontekovelvollisuudesta eri suuntiin.

3.4 Ammatillinen harkintavalta ja selontekovelvollisuus

Ammattilaisten harkintavallasta ns. katutason byrokratioissa klassikkoteorian 1980-luvulla kirjoittaneen Michael Lipskyn (1980, 105–107) teesinä oli, että ammatillisilla on paljon harkintavaltaa sen suhteen, miten he toteuttavat politiikan ja johdon linjauksia. Tämä vaikuttaa Lipskyn mukaan myös siihen, miten asiakkaita valitaan palveluihin. Palvelujen kohdentuminen asiakkaille johtuu seuraavista syistä. Ensinnäkin palveluiden jakaantumiseen vaikuttaa se, miten joustavia ja yksilöllisiin tarpeisiin vastaavia niiden halutaan olevan. Toiseksi asiakastyötä tekevät kokevat tyytyväisyyttä nimenomaan siitä, että saavat muutosta asiakkaiden tilanteisiin. Tästä johtuen he haluavat säilyttää harkintavallan itsellään, jotta työn tekeminen tyydytystä tuottavasti olisi mahdollista. Kolmanneksi palvelujen tuottamiseen tarvittavat resurssit eivät yleensä vastaa

kysyntää ja niitä pyritään optimoimaan siten, että niillä saataisiin tuloksia aikaan. Asiakkaita luokitellaan ja kategorisoidaan sen mukaan, miten hyvin heidän arvioidaan hyötyvän kyseisestä palvelusta. Kaikkein vaikeimpiin tapauksiin ei siten haluta välttämättä käyttää resursseja. Neljänneksi asiakkaiden luokittelua tehdään rutiininomaisesti siksi, koska se auttaa asiakastyötä tekeviä selviytymään työtaakastaan. Asiakastyötä tekevät saattavat esimerkiksi pyrkiä siihen, että onnistumisia tapahtuu edes joidenkin kohdalla, koska kaikkia ei voida auttaa.

Lipsky (1980, 107–108) nostaa esiin kerman kuorinnaksi (creaming) kutsutun ilmiön. Tällä tarkoitetaan sitä, että asiakkaaksi pyritään valitsemaan sellaisia, joita kaikkein todennäköisimmin pystytään auttamaan organisaatiolle asetettujen onnistumisen kriteereiden mukaisesti. Näin voi tapahtua siitä huolimatta, että virallisena tavoitteena on tarjota palveluja tasapuolisesti tai jopa silloin kuin tavoitteena on auttaa kaikkein heikompiosaisia. Lipsky selittää ilmiötä mm. sillä, että organisaatioita ja työntekijöitä palkitaan onnistumisista asiakkaiden kanssa ja vaikeimmissa asiakastapauksissa riski epäonnistua on suurempi, mutta riskin ottamisesta ei kuitenkaan palkita. Tämä ohjaa asiakasvalinnassa kerman kuorintaan. Työntekijöillä on harkintavaltaa, koska asiakkaiden määrittely ja tarkkojen asiakaskriteereiden osoittaminen on tässä suhteessa vaikeaa. Toisaalta taas, mikäli kiinnitetään huomiota siihen, kuinka paljon edistystä asiakkaan kanssa saadaan aikaiseksi suhteessa ennusteeseen ja lähtötilanteeseen, asiakasvalintaa ohjataan toiseen suuntaan. Lipsky ottaa esimerkkinä työvoimaneuvojan, joka saa enemmän arvostusta tai palkkiota siitä, että saa vaikeasti työllistyvän työllistettyä kuin että työllistäisi väliaikaisesti työtä vaille olevan. Hänen mielestään on tärkeää kiinnittää huomiota siihen, miten asiakastyötä tekevien työtä mitataan. Mikko Mäntysaaren (2006, 124–125) mukaan professiokriittisessä sosiaalityön tutkimuksessa on käsitelty ns. kerman kuorinta-ilmiötä pitkään. Kaikkein eniten apua tarvitsevat ja syrjäytyvät jäävät helpoimmin vaille ammatillista sosiaalityön apua. Kysymys on erikoistuneen sosiaalityön ja sosiaalihuollon yleisen työn välisestä ristiriidasta. Erikoistuneet palvelut valikoivat helpoimmin asiakkaansa.

Lipsky (1980, 109–111) nostaa esiin myös sen, että asiakkaiden valintaa palvelujen saannin ja intensiteetin suhteen voi tapahtua myös siksi, että työntekijät suosivat tietynlaisia asiakkaita. Nämä ennakkoluulot saattavat vaikuttaa, vaikka niitä ei virallisesti tunnusteta tai hyväksytä. Ensinnäkin tietynlaiset asiakkaat saattavat herättää työntekijässä joko sympatian tai vastenmielisyyden tunteita. Esimerkiksi asiakkaan etninen tai muu tausta voi vaikuttaa siihen, kuinka mielellään työntekijä työskentelee asiakkaan kanssa. Myös se, kuinka apua ansaitsevaksi tai ansaitsemattomaksi asiakas määrittyy, voi vaikuttaa siihen, millaista apua asiakas saa. Tilanteita, joissa asiakasvalintaa

saatetaan tehdä asiakkaan ”moraalisen arvon” perusteella voi olla esimerkiksi kiiretilanne, jossa kaikkia ei pystytä palvelemaan tai kun asiakkaan tarvitseman avun määrää ei voida rajata. Esimerkiksi nuoreen kiireelliseen päivystyspotilaaseen voidaan panostaa enemmän kuin iäkkääseen. Työntekijä voi myös suosia asiakkaita, jotka todennäköisemmin ovat vastaanottavaisia avulle tai hoidolle. Motivaatio tietynlaisten asiakkaiden suosimiseen nousee silloin tyydytyksestä, jonka työntekijä saa onnistuessaan auttamaan asiakastaan.

Lipskyn teoriaa siitä, että ammattilaisilla on paljon harkintavaltaa ja että organisaatioilla on vähän mahdollisuuksia kontrolloida ammattilaisten toimintaa, on myöhemmin kritisoitu ja siitä on myös esitetty toisistaan poikkeavia mielipiteitä. Joidenkin näkemysten mukaan managerialistiset käytännöt ovat kaventaneet huomattavasti ammatillista harkintavaltaa, kun taas toisten mielestä Lipskyn teoria pitää edelleen monilta osin paikkansa. (Evans 2010, 64–65.) Tässä tutkimuksessa en kuitenkaan pureudu tarkemmin professionalismin ja johtamisen suhteesta käytäviin keskusteluihin.

Ammattilaisten harkintavallan kaventumiseen on vaikuttanut se, että heidän tilivelvollisuutensa tekemästään työstään on lisääntynyt. Erilaisten työstä tehtävien suoritteiden, tilastojen ja dokumentoinnin määrä on lisääntynyt. Tästä on käytetty kansainvälisessä ja suomalaisessa kirjallisuudessa käsitettä selontekovelvollisuus (accountability). Selontekovelvollisuus omasta toiminnastaan eri suuntiin asiakkaille, organisaatiolle ja ammattietikalle on aina kuulunut osaksi sosiaalityötä ja ihmisten kanssa tehtävää työtä yleisemmin. Tuloksellisuutta ja vaikuttavuutta korostavat käytännöt ovat kuitenkin tuoneet sosiaalityön selontekovelvollisuuteen omasta toiminnastaan lisääntyvässä määrin ristiriitaisia piirteitä. Jos työntekijä painottaa selontekovelvollisuutta organisaatiolle, hyväksi toimintatavaksi voi määrittyä sellainen, joka asiakkaan tai ammattietikan näkökulmasta saattaa näyttäytyä huonona käytäntönä. Esimerkiksi selontekovelvollisuus rajallisten resurssien käytöstä saattaa ohjata nipistämään asiakkaalle annettua ajasta tai painottamaan määrää laadun sijaan. (Juhila 2009, 296–299.)

Kirsi Juhilan (2009, 306–308) mukaan useat aiheesta kirjoittaneet tutkijat pitävät tärkeänä, että selontekovelvollisuuden kysymyksiä pitää tarkastella sosiaalityön katutason käytännöistä käsin. Juhila nostaa esiin sosiaalityön käytäntöjen tutkimuksia, joissa ammatillista harkintaa pyritään käyttämään asiakkaan eduksi ja organisaation suuntaan kohdentuvan selontekovelvollisuuden lisäksi läsnä on asiakkaisiin päin suuntautuva selontekovelvollisuus siten, että heidän tilanteensa ja tarpeensa pyritään ottamaan kokonaisvaltaisesti huomioon. Työntekijän ja asiakkaan kohtaamisessa ammatillinen harkintavalta voi myös yhtä lailla kääntyä asiakasta vastaan. Ammatillinen

harkintavalta ei automaattisesti tarkoita asiakaslähtöisyyttä. Juhila pitääkin tästä syystä tärkeänä, että sosiaalityön tutkimuksessa erityistä huomiota kiinnitettäisiin asiakasvalikointiin, asiakkuuksien päättymisiin ja näihin liittyen asiakkaiden kategorisointiin. Hän näkee tärkeänä tutkimuksen kohteena myös sen, miten työntekijät ja asiakkaat neuvottelevat selontekovelvollisuudesta keskinäisissä kohtaamisissaan. Esimerkiksi pitkäaikaistyöttömien aktivointisuunnitelmia tehtäessä olisi tärkeä eritellä, millaisia erilaisia selontekovelvollisuuksia tilanteessa on läsnä. Onko esimerkiksi työmarkkinoiden tukkoisuus (yhteiskuntapoliittinen vastuu), aktivointitoimenpiteiden puutteet (palvelujärjestelmän vastuu) ja työttömän oma toiminta (asiakkaan vastuu) kaikki läsnä keskustelussa ja miten nämä painottuvat suhteessa toisiinsa. Omassa tutkimuksessani tarkastelen nimenomaan asiakasvalintaan liittyvää selontekovelvollisuutta ja sen konkretisoitumista TYP:n työntekijöiden kirjallisissa kuvauksissa siitä, miksi asiakkuus TYP:ssä ei ala. Edellä mainitut teemat saattavat olla läsnä myös näissä kuvauksissa. Selonteko on myös tutkimukseni metodologinen käsite, jota esittelen tarkemmin metodologisia valintoja käsittelevässä luvussa.

3.5 Asiakkaan valinnanmahdollisuudet, velvollisuudet ja sopimuksellisuus

Asiakkuuden alkamista työvoiman palvelukeskuksessa voidaan tarkastella myös siitä näkökulmasta, että palvelut ovat vapaaehtoisia ja asiakas voi valita, haluaako hän sitoutua TYP:n tarjoamaan intensiivisempään palveluun. Toisaalta, mikäli asiakas haluaa työttömyysturvaa, hänen on oltava joka tapauksessa TE-toimiston asiakkaana ja työtön työnhakija. Hän on velvollinen hakemaan töitä ja olemaan työmarkkinoiden käytettävissä. Toistaiseksi asiakas on voinut itse valita, haluaako hän jäädä TE-toimiston asiakkaaksi vai aloittaa asiakkuuden TYP:ssä.

Vuokko Niiranen (2002, 68–69) on jäsentänyt erilaisia kunnallisten palvelujen asiakkuuksia kuluttaja-asiakkuuden, palveluasiakkuuden ja kohdeasiakkuuden käsitteillä. Kohdeasiakkaat ovat ammatillisten toimenpiteiden objekteja. Asiakkaan rooliin ei kuulu aktiivisuus palvelun suhteen tai kyky arvioida asiakkuuteen johtanutta ongelmaa. Jos ihminen näkee itsensä vastaanottavana kohdeasiakkaana, hänen on vaikea toimia aktiivisesti ja tuoda esiin omia odotuksiaan. Palveluasiakkuudessa asiakkaalla on aktiivisempi rooli. Ilman palvelun käyttäjän osallistumista palvelua ei ole olemassa. Asiakkaan kansalaisuus ja kuntalaisuus tunnistetaan, vaikka keskiössä olisikin asiakkaan palvelutarpeen ratkaiseminen. Palveluasiakkuuteen liittyy, että asiakas nähdään saman demokraattisen järjestelmän jäsenenä, kuntalaisena. Osallistuminen voi liittyä hänen käyttämäänsä palveluun, mutta myös laajemmin palvelun järjestämisen tavoitteisiin ja

kehittämiseen liittyen. Kuluttaja-asiakkuuteen puolestaan kuuluu oleellisesti valinnanmahdollisuus ja siihen liitetään yleensä myös maksuvalmius.

Sosiaalityön asiakkailla asiakkuus on yleensä vaihtoehtotonta tai ei vapaaehtoista. Palvelujen hakemisen paikkaa ei yleensä voi valita, joten asiakas voi harvoin ”äänestää jaloillaan”. Uuden julkisjohtamisen retoriikan ”kuluttaja” tai ”palvelujen käyttäjä” vastaavat siten heikosti todellisuutta. Esimerkiksi tilaaja-tuottajamallissa asiakas ei pääse valitsemaan palveluista itselleen sopivinta, vaan sen tekevät tilaajapuolen työntekijät. Tavoitteena on palvelutarpeen perusteella sijoittaa kukin asiakas oikean palvelun piiriin. Toisaalta uusi julkisjohtaminen korostaa myös asiakaslähtöisyyttä ja asiakkaan mielipiteistä ollaan kiinnostuneita ja heiltä kerätään palautetta, mikä myös vahvistaa asiakkaan asemaa. (Juhila 2009, 302–303.) Asiakkaan osallistuvampaan rooliin kuuluu, että hän voi olla itse suunnittelemassa tavoitteita ja valitsemassa toimintavaihtoehtoja. Tämä edellyttää, että palvelua suunniteltaessa eri vaihtoehdot ovat aidosti avoinna. Toisaalta ihminen voi olla periaatteessa oikeutettu osallistumaan, mutta käytännössä se ei toteudu esimerkiksi puutteellisten taitojen, mahdollisuuksien tai organisaation rakenteellisten puutteiden vuoksi. Osallistumisen näennäinen mahdollisuus ilman osallistumisen todellisia edellytyksiä kaventaa asiakkuuden kohdeasiakkuuteen. (Niiranen 2002, 74–75.)

Palvelun valinnan mahdollisuus ja asiakkaan kanssa neuvottelu palvelun sopivuudesta hänen tilanteessaan näyttäytyy tästä näkökulmasta asiakkaan osallistumista lisäävänä. Mikäli työvoiman palvelukeskuksen asiakkuus olisi tietyt työttömyyden kriteerit täyttävälle pakollinen, asiakkuus saattaisi kaventua kohdeasiakkuudeksi, mikä tuskin tukisi asiakkaan osallistumista ja siten palvelun tavoitteiden toteutumista. Matti Tuusa (2005, 79–80) on haastatellut sosiaalityöntekijöitä Yhteispalvelupistekokeilun jälkeen työvoiman palvelukeskusten ollessa vasta perusteilla. Heidän näkökulmastaan asiakkaiden ohjaaminen työvoiman palvelukeskuksiin kaavamaisesti tietyn kriteerein ilman etukäteisarviointia tai työmarkkina- ja toimeentulotukea saavien asiakkaiden ohjaaminen isona massana oli palvelun uhkakuva. Kaavamainen asiakasohjaus johtaisi siihen, että osa asiakkaista olisi sellaisia, joiden tarpeet olisivat perussosiaalityössä ja työllistymistavoitteet kaukaisia. Toinen ääripää olisi asiakkaat, jotka eivät tarvitsisi niin järeitä tukitoimia, jolloin resurssit menisivät osittain hukkaan.

Työvoiman palvelukeskuksen asiakkuus on vapaaehtoista, mutta toisaalta palveluun tullessa asiakkaalta edellytetään, että hän sitoutuu prosessiin, jonka aikana tehdään aktivointisuunnitelma ja jota hän on valmis toteuttamaan. Aktivointisuunnitelmaan kirjataan, mihin työllistymistä edistäviin

toimiin asiakas sitoutuu ja mitä palveluja TYP on sitoutunut asiakkaalle tarjoamaan. Monissa muissa Euroopan maissa puhutaan aktivointisopimuksista. Myös Suomessa ehdotettiin vastaavan nimityksen käyttöä, mutta siitä luovuttiin, koska niitä ei voida ajatella aidosti vapaiksi sopimuksiksi. Nimityksellä ei käytännössä ole suurta merkitystä, sillä myös aktivointisuunnitelma on velvoittava. (Julkunen 2008, 205.) Laissa kuntouttavasta työtoiminnasta (189/2001) on määritelty velvollisuus suunnitelman tekoon sekä kuntouttavaan työtoimintaan osallistumiseen. Aktivointitoimista kieltäytymistä on kiristetty 2000-luvun aikana. Vuoden 2006 alusta myös työmarkkinatukeen on kytketty aktivointiehto. Aktivointiehdon täytyttyä velvollisuudet ja sanktion mahdollisuus lisääntyvät. Tuija Kotirannan (2008, 94) tulkinnan mukaan pakottaminen on laissa kuntouttavasta työtoiminnasta enemmänkin uhkailua sanktioinnilla kuin niiden käyttöä. Vaikka TYP ei velvoita omaan asiakkuuteensa, aktivointiehdon täyttävien velvollisuus osallistua aktiivitoimenpiteisiin säilyy.

Sopimusten tekeminen on osa uutta julkishallintoajattelua, mikä ulottuu myös julkisen organisaation ja kansalaisen väliseen suhteeseen. Lähtökohtaisesti sopimus on kahden tasavertaisen, tahdoltaan vapaan ja sopimusten seuraukset ymmärtävän osapuolten välinen. Raija Julkunen (2006) kyseenalaistaa, voivatko sopija-osapuolet olla tasavertaisia silloin, kun toinen sopija osapuoli on viranomainen tai julkinen organisaatio. (Julkunen 2006, 215–216.) Karjalaisen ja Lahden (2006, 280) mukaan aktivoinnissa tulkitaan uudella tavalla käsitteiden oikeus ja sopimus suhdetta velvollisuuteen. He kysyvätkin, missä määrin pitkäaikaistyötön voi olla viranomaiseen nähden tasavertainen sopijaosapuoli, kun kyseessä on hänen elämäänsä koskeva suunnitelma ensisijaisesti työelämäratkaisuja suosivassa palvelujärjestelmässä ja voiko pitkäaikaistyöttömän omaan tulkintaan perustuva aktivoituminen olla sopimuksellisesti mahdollista. Sopimusten merkitys voi murentua, kun molemmat osapuolet toistuvasti sitoutuvat muutokseen tähtäävään suunnitelmaan, mutta ratkaisevaa muutosta ei saavuteta.

4 TUTKIMUSASETELMA

4.1 Metodologiset valinnat

4.1.1 Teoreettinen näkökulma

Tutkimukseni teoreettinen orientaatio pohjautuu yleisemmin sosiaalisen konstruktionismin tapaan tarkastella maailmaa sosiaalisessa vuorovaikutuksessa rakentuvana. Kieltä ei nähdä vain tapana ilmaista asioita, vaan samalla sillä annetaan asioille merkityksiä. Kielen käyttö on sosiaalisen toiminnan muoto. (Burr 1993, 6–7.) Tässä lähestymistavassa teksti tai puhe on analyysin kohteena sellaisenaan, eikä niiden takaa pyritä löytämään ns. oikeaa todellisuutta. Jäsennyksiä ei rakenneta ulkopuolisesta teoriasta käsin vaan ne syntyvät aineiston analyysin tuloksena. (Jokinen 1999, 38–39.) Tutkimukseni kohteena ovat työvoiman palvelukeskuksen työntekijöiden tuottamat kirjalliset kuvaukset siitä, miksi asiakkuus TYP:ssa ei ole alkanut. Olen etsinyt metodista perustaa tutkimukselleni siitä näkökulmasta, miten ammattilaisten tekstejä voidaan analysoida. Tukeudun keskeisesti kielen tutkimiseen ja kategorisaatioon perehtyneiden Christopher Hallin, Stef Slembrouckin ja Srikant Sarangin (2006) tapaan lähestyä ammattilaisten puhetta ja tekstejä kategorisoinnin ja selonteon käsitteiden kautta. Selontekojen ja kategorioiden analyysissä faktoja, mielipiteitä ja arviointeja ei nähdä erillisenä siitä, miten ne esitetään. Huomio kiinnittyy siihen, miten asioita, tapahtumia ja ihmisiä kuvataan sosiaalityöhön liittyvässä tekstissä tai puheessa.

Kategorioiden analyysi pohjautuu vahvasti etnometodologian tutkimusperinteeseen. Etnometodologiassa huomion kohteena on se, miten ihmiset itse tuottavat sosiaalista järjestystä selontekojen ja kategorisaation kautta. Katégoria-analyysissä ollaan kiinnostuneita siitä, millaisia katégorioita ihmiset ottavat käyttöön erilaisissa tilanteissa ja millaisin seurauksin. (Juhila, Jokinen & Suoninen 2012, 19–20.) Katégoria-analyysia on mahdollista käyttää sekä puhe- että tekstiaineistoissa. Sitä on käytetty institutionaalista vuorovaikutusta koskeviin aineistoihin, mm. sosiaalityöntekijän ja asiakkaan, sairaalan sisäänottohaastatteluihin ja työvoimaviranomaisten ja työnhakijoiden välisiin keskusteluihin. (Nikander 2010, 248–249.) Katégorisointien tutkimista institutionaalisessa kontekstissa on pidetty tärkeänä, koska erityisesti instituutioissa tuotetuilla katégorioilla voi olla merkittäviä seurauksia. Instituutioiden on otettava kantaa siihen, kenen kanssa ne asioivat ja millaisia asioita siellä käsitellään. Instituutiot ajattelevat ja toimivat katégorioiden pohjalta. (Jokinen 2012, 228.) Instituutioissa tuotetuista katégorioista tekee erityisen seurauksellisia ensinnäkin se, että ammatillisuus ja instituutio antavat legitimitetin tuotetuille määrittelyille.

Määrittelyillä voi olla merkitystä sille, millainen asiakasura asiakkaalle muotoutuu. Toiseksi instituutioissa tuotettuihin kategorioihin voi liittyä lupaus tarjottavista resursseista tai myös negatiivisten sanktioiden mahdollisuus. Tiedetyt kategoriat voivat oikeuttaa erilaisiin interventioihin. Institutionaaliseen vuorovaikutukseen ja siinä rakennettuihin kategorioihin kytkeytyy siten valtaa, joka on instituution edustajalla. (Losake 143–144, ref. Jokinen 2012, 262–263.)

4.1.2 Tutkimuksen keskeiset käsitteet

Keskeinen käsite tutkimuksessani on selonteko (account). Selonteko käsite viittaa siihen, että kieltä käyttäessään ihmiset eivät vain kuvaa asioita vaan antavat niille merkityksiä tekemällä siitä selkoa ja perustelemalla toimintaansa (Jokinen & Juhila 1999, 67). Työntekijät tuottavat puheessaan ja teksteissään selontekoja, jolla he voivat oikeuttaa toimintansa ja samalla osoittaa olevansa päteviä ja luotettavia. Selontekojen avulla voidaan selittää sitä ristiriitaa, joka syntyy toiminnan ja odotusten kohtaamattomuudesta. Myös ammatillisen sanaston ja muotoilujen käytöllä puheessa ja teksteissä oikeutetaan toimintaa ja arviointeja asiakkaan tilanteesta. Samalla suojaudutaan todellista tai mahdollista kritiikkiä vastaan. (Hall ym. 2006, 15–17.) Ammatillisissa teksteissä selonteot ovat luonteeltaan aina retorisia, koska niiden tehtävänä on vakuuttaa niiden yleisö (Hall ym. 2006, 19). Työvoiman palvelukeskuksessa ensiarviointikäynneillä ulkopuolelta tuleva odotus on, että asiakkuus syntyy mahdollisimman usein. Mikäli asiakkuutta ei synny, tämä vaatii perusteluja. Sosiaalityöntekijöillä samoin kuin muilla ihmistyössä toimivilla on selontekovelvollisuus työstään. Työntekijät ovat vastuussa työstään asiakkaille, ammattietikalle, organisaatiolle ja muille ammatillisille. (Juhila 2009.) Erityisesti poikkeavaksi tulkittuihin asiantiloihin ja tekoihin liittyy korostunut selontekovelvollisuus (Juhila ym. 2012, 21).

Tutkimukseni kohteena ovat kategoriat, jotka muodostuvat työn yhteydessä syntyvissä teksteissä. Kategorisoinnilla (categorisation) viitataan siihen prosessiin, jonka tuloksena tosiasioista tai mielipiteistä syntyy yhdenlainen kategoria ja samalla suljetaan muut kategoriat pois (Hall ym. 2006, 15). Kategorisointia on pidetty ihmisen ajattelun ja kommunikoinnin peruspiirteenä. Kategoriat voidaan nähdä eräänlaisina silmälaseina, joiden läpi tarkastelemme ja luokittelemme sosiaalista maailmaa. (Hall ym. 2006, 23.) Etnometodologisen tradition uranuurtaja Harvey Sacks on merkittävä vaikuttaja ns. jäsenkategoria-analyysin (membership category) kehittämisessä. Pirjo Nikander (2010, 244–245) on kuvannut Sacksin ajattelua ja käsitteitä, jotka myös näen oman tutkimukseni kannalta tärkeinä. Sacksin mukaan ihmiset tunnistetaan sijoittamalla heidät tiettyihin

kategorioihin. *Jäsenkategoria* on luokittelun väline, josta esimerkkinä mies, sisko, lääkäri tai pitkäaikaistyötön. Jäsenkategoriat jäsentyvät *kategoriapareiksi*, joita ovat esimerkiksi nainen-mies, työtön-työllinen, opettaja-oppilas. Vakioparin toisen osapuolen mainitseminen tekee toisenkin diskursiivisesti läsnä olevaksi. *Kategoriasidonnainen toiminta* puolestaan viittaa siihen, että kuullessamme jonkin kategorian, liitämme siihen mielessämme kulttuurisesti tyypillisiä toimintoja, esimerkiksi lapsi leikkii, opettaja opettaa. Kategoria itsessään herättää kulttuurisia odotuksia, millaisia toimintoja siihen liittyy tai ei liity. Samoin kategoria voi täydentyä *kategoriasidonnaisilla attribuuteilla*, eli kategorioiden nähdään kantavan erilaisia kulttuurisia merkityksiä. Esimerkiksi pitkäaikaistyöttömän kategoria voi mielessämme alkaa täydentyä erilaisilla muilla ominaisuuksilla, vastuilla ja velvollisuuksilla.

Selonteot tarjoavat perustan kategorioille. Selonteissa tapahtuvalla selittämisellä, oikeuttamisella, syyttämisellä tai vastuun siirtämisellä rakennetaan, neuvotellaan tai vastustetaan kategorioita. (Hall ym. 2006, 22.) Kategorisoinnit voivat toimia selontekoina, esimerkiksi asiakas voidaan kategorisoida ”haluttomaksi palveluihin” tai ”päihdeongelmaiseksi, jonka palvelutarve on muualla”. Kategorisointi on myös moraalis-kulttuurista toimintaa. Sijoittaessamme itseämme ja muita kategorioihin ja valitsemalla kuvaustapoja, rakennamme samalla moraalista jäsennyistä oikeuksista ja velvollisuuksista, siitä mikä on arvostettavaa tai tuomittavaa. (Nikander 2010, 246–247.) Hall, Slembrouck ja Sarangi (2006, 21–22) ovat tutkiessaan lastensuojelun käytäntöjä havainneet, että ammattilaisten tekemät muotoilut, kuvaukset ja kategorisoinnit ovat usein moraalisesti ladattuja. Esimerkiksi lastensuojelun sosiaalityöntekijät joutuvat arvioimaan ihmisen kyvyn tai kyvyttömyyden huolehtia lapsesta. Arvioinnit ja johtopäätökset rakentuvat usein ihmisten ominaisuuksien, kuten vastuullinen-vastuuntunnoton, huolehtiva-laimiinlyövä, kuvauksille, jolloin otetaan kantaa myös vanhemman moraalisiin ominaisuuksiin (moral character). Pitkäaikaistyttömiin kohdistuviin odotuksiin ja velvollisuuksiin liittyy jo lähtökohtaisesti vahva moraalinen lataus. Tutkimukseni kannalta on mielenkiintoista, millaisia mahdollisia moraalisia jäsennyksiä TYP:n työntekijöiden kuvauksissa tulee esiin.

Sekä kategoria että selonteko-käsitteillä on myös arkikielinen merkitys, joihin tutkimuksen käsitteitä ei ole syytä sotkea. Esimerkiksi sosiaalityön asiakkaita kategorisoidaan usein osana työhön kuuluvia käytäntöjä ja rutiineja. Kategoria-analyysin näkökulmasta kategoriat eivät ole kuitenkaan psykososiaalisia arvioita ihmisen ominaisuuksista, vaan tietyille kohdeyleisölle ja tietyssä kontekstissa muotoutuneita. Käsitteet viittaavat siten myös implisiittisiin, ilman

suunniteltua tarkoitusta tehtyihin kategorisointeihin ja selontekoihin, joiden muotoutumiseen vaikuttavat kohdeyleisö, konteksti ja sen tarjoamat diskurssit. (Hall ym. 2006, 23.)

4.1.3 Kontekstin ja yleisön merkitys

Hyvä ammatillinen käytäntö edellyttää, että ”rationaalisen päätöksenteon” prosessi tuodaan näkyväksi niin, että ammattilaisten kokoamat tosiasiat, mahdolliset vaihtoehdot ja päätös valitusta toimintatavasta perustellaan. Konstruktionistisesta näkökulmasta tämä on vuorovaikutusta ja tarkoitettu aina jollekin yleisölle. Arkipäivän työhön liittyvissä selonteissa on linkitys johonkin laajempaan kontekstiin, kuten yleisempiin ammatillisiin toimintaohjeisiin tai -politiikkaan. Huomioitava on, mitä tarkoitusta varten tieto on tuotettu. (Hall ym. 2006, 18–19.)

Tekstin tai puheen analyysissä on mietittävä, miten oma analyysitapa ottaa huomioon tutkimusaineiston ulkopuoliseen todellisuuteen. Ontologisessa konstruktionismissa tekstin ja puheen ulkopuolella ajatellaan olevan ei-diskurssiivisia maailmoja, esimerkiksi instituutioiden maailmoja. Yksittäisten tekstien ja puhetilanteiden rajat voidaan näin ylittää suhteuttamalla aineistosta rakentuvat merkitykset esimerkiksi yhteiskunnallisiin rakenteisiin. (Juhila 1999, 162–163.) Olen tutkimuksessani omaksunut ”väljemmän” konstruktionistisen lähestymistavan, jossa myös ympäröivä institutionaalinen ja sosiaalinen todellisuus on huomioitu. Tutkittaessa sosiaalisia ongelmia ja niiden määrittelyä puheessa ja tekstissä, on hyvä ottaa huomioon ongelman määrittelyn kulttuurinen konteksti ja ympäröivät sosiaaliset rakenteet. Tulkintoja tulisi suhteuttaa myös analysoitavan tekstin tai puheen ulkopuoliseen tietoon ja selityksiin, joita voivat olla esimerkiksi tilastolliset faktat, ihmisten arkitodellisuus tai rakenteelliset intressinäkökulmat. (Juhila 1999, 168.) Tutkimukseni kontekstina on työvoiman palvelukeskuksen tehtävä ja sille asetetut tavoitteet, asiakaskriteerit ja toimintaohjeet. Ajattelen, että ensiarviointeja tekevät työntekijät joutuvat perustelemaan sitä, että asiakkuus ei ala, ensisijaisesti näitä kriteereitä ja tavoitteita vasten. Laajempaan kontekstiin toimii aktiivinen työvoima- ja sosiaalipolitiikka, jonka toteuttamisen välineinä TYP:et ovat merkittävässä roolissa (Karjalainen & Lahti 2006). Nämä luovat analyysille kehykset, mutta aineiston luennassa ja analyysissä pyrin avoimuuteen ja sieltä esiin nousevien joskus yllättävienkin asioiden havaitsemiseen (Jokinen & Juhila 1999, 61–62).

Sosiaalisista ongelmista saadaan tietoa tutkimalla sitä, kuinka ihmiset kuvaavat olosuhteita ja ihmisten käyttäytymistä ja samalla ongelmallistavat ne (Juhila 1999, 168–169). Oman tutkimukseni

kannalta on mielenkiintoista, millaisia ongelmakategorioita työntekijöiden tuottamissa teksteissä on löydettävissä. Sosiaalityöntekijöiden puheessaan tuottamia pitkäaikaistyöttömien ongelmakategorioita tutkinut Outi Välimaa (2011, 217) havaitsi, että puheessa tuotetut ongelmakategoriat ovat usein päällekkäisiä ja keskenään vastakkaisia samankin ihmisen puheessa. Sosiaalityöntekijöiden ja työttömien pitkäaikaistyöttömyyttä koskevasta puheesta hän paikansi uhrin, syyllisen, luovuttajan ja selviytyjän kategoriat, jotka rakentuivat sen mukaan, mistä positiosta ja mitä näkökulmaa vasten puhetta tuotettiin. Kategorioiden tuottamiseen liittyy aina myös valintaa. Kategorioiden analyysissa ollaan kiinnostuneita siitä, millaisia muita valintoja olisi voitu tehdä. Erilaiset kategoriavalinnat tuottavat myös toisenlaisia seurauksia. (Juhila ym. 2012, 19–20.) Haluankin kiinnittää huomiota siihen kuinka ammattilaisten tekemillä kategorisoinneilla on seurauksia asiakkaille (Prior 2004, 91; Hall ym. 2006, 16). Erityisesti sosiaalisia ongelmia käsittelevissä instituutioissa tuotetut kategoriat ovat asiakkaan kannalta seurauksellisia, koska samalla määritellään kysymystä syyllisyydestä ja vastuusta. Seurauksien kannalta olennaista on, painotetaanko yksilön vastuuta ongelmien syntymisessä ja ratkaisussa, vai onko huomio myös olosuhteissa ja rakenteissa. (Jokinen 2012, 250.)

4.2 Tutkimusongelma

Tavoitteenani on tarkastella työttömien valikoitumista työvoiman palvelukeskuksen asiakkuuteen työntekijöiden tuottamien selonteiden kautta. Minua kiinnostaa se, miten asiakkuuden alkamattomuutta voidaan työllisyydenhoidon ja sosiaalihuollon yhteiselle rajapinnalle sijoittuvassa kontekstissa perustella ja millaisia kategorioita palvelun ulkopuolelle jäävistä muodostuu.

Varsinaiset tutkimuskysymykseni tarkentuivat seuraavaan muotoon:

Millaisia selontekoja työntekijät antavat sille, että asiakkuus työvoiman palvelukeskuksessa ei käynnisty arviointikäynnin jälkeen?

Millaisia kategorioita ei-asiakkaaksi valikoituvista työttömistä muodostuu?

4.3 Tutkimuksen aineisto

4.3.1 Työntekijöiden tuottamat kuvaukset

Aineistoni koostuu työvoiman palvelukeskuksen viiden sosiaalityöntekijä- TE-hallinnon työntekijä työparin kirjoittamista kuvauksista arviointikäynneistä, jotka eivät johtaneet asiakkuuden alkamiseen vuonna 2011. Jokaisesta ei-asiakkuuteen johtaneesta arviointikäynnistä on tehty perustelukuvaus. Ohjeistus kuvausten tekoon on tullut TYP:n johdolta, joten en ole itse ollut osallisena aineiston muodostamisessa. Kuvaukset on tehty valmiille pohjalle, jossa ohjeistuksena on vastata seuraaviin kysymyksiin: 1) Mistä asiakas on ohjattu TYP:een? 2) Miksi ei jäänyt asiakkaaksi (erityisesti ensisijainen syy)? 3) Mitä on kerrottu lähettävälle taholle? 4) Minne asiakas on ohjattu ja kuka jatkaa työskentelyä asiakkaan kanssa? Yleensä kuvaukset on tehty heti asiakkaan käynnin jälkeen tai joskus myös asiakkaan läsnä ollessa. Kuvauslista arviointikäynneistä toimitetaan kuukausittain TYP:n johdolle. Vuonna 2011 ohjeistuksena on ollut, että samat perustelut (ks. kysymys 3) syistä, miksi asiakkuus ei alkanut, on myös liitetty TE-hallinnon yhteiseen URA-tietojärjestelmään ja asiakkaan luvalla sosiaalitoimessa käytössä olevaan Efficatietojärjestelmään, mikäli hän on tullut TYP:een sosiaalitoimen ohjaamana. Näin asiakkaan TYP:een ohjanneet tahot ovat nähneet perustelut sille, miksi asiakkuus TYP:ssa ei ole toteutunut. Kuvaukset on siten tuotettu toisaalta asiakkaan TYP:een ohjanneita tahoja ja toisaalta TYP:n johtoa varten.

Yhteensä kuvauksia on 280. Arviointikäynnejä, jotka eivät johtaneet asiakkuuteen, on vuonna 2011 tilastojen mukaan ollut yhteensä 295, joten pienestä osasta käynnejä puuttuu kuvaus. Tällä ei kuitenkaan ole merkitystä tutkimukseni kannalta, koska olen kiinnostunut ensisijaisesti teksteissä tuotetuista selonteista, jolloin määrällisellä epätarkkuudella ei ole merkitystä. Kuvaukset vaihtelevat pituudeltaan muutamasta sanasta hieman pidempiin kuvauksiin, maksimissaan ne ovat noin 1/4-1/3 sivua 1- rivivälillä kirjoitettuna. Sisällöltään kuvaukset vaihtelevat rutiiniluontoisista ja samana toistuvista perusteluista pidempiin seikkaperäisiin selostuksiin asiakkaan tilanteesta ja taustoista. Kuvauksia voi luonnehtia ensiarviointitapaamisen yhteenvedoksi, johon on valikoidusti ja usein lyhyesti kerrottu käynnillä esiin nousseet asiat asiakkaan tilanteesta ja tavoitteista työelämän ja palvelujen suhteen sekä johtopäätökset. Kuvausten on tarkoitus myös viestiä erityisesti TE-toimistolle siitä, mihin asiakasta jatkossa kannattaisi ohjata. Näin ollen teksteillä voi olla myös seurauksia asiakkaan kannalta. Asiakasdokumenttien sisällön tutkimisen lisäksi tulisi huomioida se, että ne ovat myös toimintaa, jolla on tietty funktio (Prior 2004, 90–91).

Ohjeistuksesta huolimatta aineistoni kuvaukset eivät välttämättä ole sanasta sanaan se, mitä tietojärjestelmiin on kirjattu. Tekstiä on saatettu lyhentää tai muokata. Tyypillisesti kysymyksien 2 ”miksi ei jäänyt asiakkaaksi” ja 3 ”mitä kerrottu lähettävälle taholle” vastaukset ovat teksteissä yhdistetty yhdeksi vastaukseksi. Osassa vastauksia numeroinnit puuttuvat kokonaan, jolloin ei selviä, mikä osa tiedosta on kirjattu tietojärjestelmään. Vastaukset 2 ja 3 on voitu eritellä myös omiksi kohdiksi, jolloin vastaus kysymykseen ”miksi ei jäänyt asiakkaaksi” voi olla epämuodollisempi ja vapaampi. ”Mitä kerrottu lähettävälle taholle” –kysymykseen on vastattu muodollisemmin. Tämä viittaa siihen, että asiakastietojärjestelmään ei voi kirjata kriittikittävästi kaikkea, mitä ensiarviointihaastattelussa tulee esiin. Sosiaalityön dokumentointeja tutkittaessa on huomioitava, että tekstin tuottamisen ja käytön konteksti eroavat toisistaan. Kirjoittaja yleensä tarkastelee tekstiä myös mahdollisten lukijoiden näkökulmasta ja joutuu tasapainoilemaan sen kanssa, mitä hän haluaa sanoa ja mitkä ovat todellisen tai kuvitellun lukijan odotukset. Teksti jää elämään tietojärjestelmissä sen kirjoittamisen jälkeen ja sillä voi olla konkreettisia seurauksia asiakkaalle. Sosiaalityön asiakirjojen kohdalla on myös huomioitava se, kuinka paljon kirjoittamista ohjaa pelko mahdollista väärinymmärryksistä tai työssä tehtyjen valintojen arvioimisesta. (Kääriäinen 2005, 160–161.)

Ammattilaisten tuottamia dokumentteja tutkittaessa on otettava huomioon ympäristö, jota voi nimittää ammatilliseksi toimintakulttuuriksi tai institutionaaliseksi toimintaympäristöksi (Tiililä 2007, 20). Tarkastelen tekstejä siitä näkökulmasta, että ne ovat vuorovaikutusta ja tarkoitettu tietylle kohdejoukolle, joka tässä tapauksessa on etupäässä toiset ammattilaiset ja TYP:n johto. Yhteiset sähköiset tietojärjestelmät tekevät sen, että omaa työtä ei selosteta vain työtovereille ja johdolle vaan yhä enemmän myös muille (Hall ym. 2006, 106). Tutkimusaineistoni tarjoaakin yhden ikkunan työntekijöiden selontekovelvollisuuteen ja siihen miten se realisoituu käytännön työssä (Juhila 2009).

Konstruktionistisesta viitekehyksestä katsottuna organisaatiossa tuotetut dokumentit eivät kuvaa todellisuutta sellaisenaan eivätkä ne ole todisteita jostain dokumenttien ulkopuolisista faktoista. Dokumentteja tulee lähestyä teksteinä, joilla on tietty muoto ja funktio. Organisaatiossa tuotettujen dokumenttien yhtenä tarkoituksena on tuottaa ennustettavuutta luokittelemalla ja standarnoimalla usein monimutkaista todellisuutta. (Atkinson & Coffey 2004, 60–61.) Asiakasdokumentteihin kirjattu tieto on aina myös valikoivaa, koska dokumentit tehdään tiettyä tarkoitusta varten (Prior 2004, 86–87). Ne eivät ole suoraa kuvausta siitä, mitä asiakastilanteessa on sanottu, vaan ne määrittelevät asiakasta instituution tehtävän näkökulmasta (Mäkitalo 2005, 434).

Tutkimusaineistoni tekstien funktio on perustella sitä, miksi asiakas ei aloita TYP:n asiakkuutta ja mihin hänet TYP:sta ohjataan. Teksteihin on valikoitu asioita asiakkaan tilanteesta tätä tarkoitusta vasten. Tutkimuksessani selvitän sitä, millaiset selonteot palvelevat tätä tarkoitusta ja millaisilla selonteoilla asiakkuuden alkamattomuutta on kulttuurisesti mahdollista perustella työllisyyspalvelujen institutionaalisessa kontekstissa.

4.3.2 Tutkijan suhde tutkimuksen kohteeseen

Tutkimusta aloittaessani olin toiminut kahteen eri otteeseen työvoiman palvelukeskuksessa sijaisena yhteensä noin puolentoista vuoden ajan. Työnkuvaani ei kuulunut asiakkaiden ensiarviointihaastattelut, vaan asiakasvastuu siirtyi minulle siinä vaiheessa, kun asiakkaan tavoitteet ja suunnitelmat olivat jo työstetty. Olin kuitenkin osa työyhteisöä ja sitä kulttuuria, jossa tavat puhua ja kategorisoida muotoutuvat. Ulla Tiililän (2007, 28) mukaan suomalaisessa diskurssien ja tekstien tutkimuksessa on erilaisia näkemyksiä tutkijan asemasta suhteessa analyysin kohteena olevia kirjoituksia tuottavaan yhteisöön. Kontekstin tuntemuksen kannalta kokemuksellinen tieto voidaan nähdä tärkeänä ja suotavanakin. Toisaalta lähipiiriläisyys voidaan nähdä myös ongelmana. Tärkeää on tulkintojen tarkka kirjaaminen ja pyrkimys etäännyttää itsensä tutkittavasta tekstistä katselemalla sitä ihmettelevästi ulkoa päin.

Siirryin tutkimuksen teon aikana sosiaalityöntekijäksi tekemään itse ensiarviointihaastatteluja. Tutkimani tekstit on tuotettu ennen tätä ajankohtaa, enkä ole siten itse ollut osallisena tutkimieni tekstien muodostamisessa. Olin myös ehtinyt käymään aineistoani analyytisesti läpi ennen siirtymistäni sosiaalityöntekijäksi, joten ensimmäiset havainnot on tehty enemmän ulkopuolisin ja ihmettelevin silmin. Suhteeni tutkimusaineistoon muuttui jonkin verran aloittaessani itse ensiarviointihaastattelujen tekemisen. Ymmärrykseni siitä tilanteesta, jossa tekstit on tuotettu ja tekstien tuottamisen ehdoista, lisääntyi. Dokumentointi tapahtui usein kiireessä, asiakastapaamisten välissä ja perustelujen muotoiluun tai huolelliseen miettimiseen ei aina ollut aikaa. Tutkimani tekstit aukenivat samalla myös uudella tavalla, koska sain omaa kokemusta arvioinnin teosta ja asiakkaista, jotka eri syistä eivät ensikäynnin jälkeen kiinnittyneet asiakkuuteen sekä myös vastaavien perustelutekstien kirjoittamisesta.

Olen aineistoa analysoidessani etäännyttänyt itseni tekstien kirjoittajista siten, että en ole liittänyt tekstien analyysiin esimerkiksi käsityksiäni yksittäisten kirjoittajien orientaatiosta. Sen sijaan

kokemukseni kautta minulla on ymmärrystä toimintakulttuurista ja myös siitä asiakastyön kontekstista, jonka perusteella tekstit on tuotettu. Tutkijan ja aineiston välistä vuorovaikutusta voidaan purkaa mm. kysymällä, miten tutkijan henkilökohtaiset kokemukset ja elämänhistoria saavat hänet näkemään aineistossa tiettyjä asioita. Tutkijalla on erilaisia tulkintaresursseja käytössään. Tutkimukselliset tulkintaresurssit ohjaavat tiettyyn suuntaan, mutta samalla tutkija on myös kulttuurinen toimija ja siten hänellä on myös aina muuta kautta tulevaa esiymmärrystä. (Juhila 1999, 212–213.) Tutkimuksellisten tulkintaresurssien lisäksi kokemukseni työvoiman palvelukeskuksesta ja työskentelyni ensiarviointihaastatteluja tekevänä sosiaalityöntekijänä väistämättä vaikuttavat siihen, miten olen aineistoani tulkinnut. Näen tämän kuitenkin ennen kaikkea tulkintaani rikastuttavana tekijänä, koska sitä kautta minulla on ollut pääsy syvemmälle tekstin vivahteisiin ja merkityksiin, joita se voi pitää sisällään. Minulla on kokemukseeni pohjautuvaa ymmärrystä siitä organisaatiokontekstista, jossa aineistoni on tuotettu ja mihin asiaan organisaatiossa tai institutionaalisessa kontekstissa tekstit voivat viitata. Tulkitsen omaa tekstiaineistoani siitä näkökulmasta, että se on samalla sosiaalista toimintaa. Tekstit ovat siten yhteydessä myös sosiokulttuurisiin toimintatapoihin ja niiden merkityksen tulkinta on mahdollista vain kontekstista käsin. Haasteena on se, kuinka tutkija kykenee erittelemään kulttuurisesta tiedosta nousevat tulkinnat ja kieltä analysoimalla löytyvät ilmiöt ja myös yhdistämään nämä kaksi. (Mäntynen 2003, 31–32.)

Erityisesti organisaatiokontekstissa tuotetut dokumentit eivät ole irrallisia tekstejä, vaan ne usein viittaavat myös toisiin teksteihin. Tästä käytetään käsitettä intertekstuaalisuus. (Atkinson & Coffey 2004, 67–68.) Tutkimukseni kannalta on tärkeää, että minulla on ollut mahdollisuus perehtyä muihin organisaation asiakirjoihin ja teksteihin, jotka heijastuvat myös aineistoni teksteihin.

4.3.3 Analyysin eteneminen

Ensimmäisessä analyysivaiheessa luin kuvaukset useaan kertaan huolellisesti läpi. Kiinnitin huomiota siihen, millaisia syitä asiakkuuden alkamattomuudelle oli annettu ja pyrin löytämään yhdistäviä tekijöitä eri kirjoittajien kuvauksista. Osa teksteistä sisälsi pidempiä kuvauksia mm. asiakkaan työhistoriasta, koulutuksesta, terveydentilasta ja motivaatiosta ja osa oli typistetty johtopäätökseen siitä, miksi asiakkuus TYP:ssa ei ala. Tekstit vaihtelivat myös sen suhteen, miten kirjoittajan oma ääni ja arvio näkyivät tekstissä. Osa kuvauksista oli johtopäätösten suoraa kuvausta, jossa kirjoittajan osuus tapahtumista oli häivytetty pois. Toisissa puolestaan oli kuvattu

sitä keskustelua ja vuorovaikutusta, jota asiakkaan kanssa oli käyty. Carolyn Taylor (2008) on kuvannut sosiaalityön dokumenttien kirjoittamisen tapaa käsitteillä *showing* ja *telling*. *Showing* on tapahtumien suoraa kuvausta ulkokohtaisesti, kun taas *telling* –tavassa myös kirjoittajan oma ääni on mukana ja kertomukset voivat olla myös yksityiskohtaisia kuvauksia tapahtumista. Omasta aineistostani on löydettävissä molempia tapoja osittain kirjoittajan tyylistä riippuen, mutta asioiden kertominen melko ulkokohtaisesti oli kuitenkin vallitsevampi kirjoittamisen tapa.

Kiinnitin aluksi huomiota erityisesti kuvausten johtopäätöksiin ja siihen, millaisia seurauksia tästä oli asiakkaalle (mihin asiakas ohjattiin tai miten hänen työllistymissuunnitelmansa ajateltiin etenevän). Huomioni kiinnittyi myös siihen, oliko ratkaisun tekijä asiakkuuden alkamattomuuden suhteen ilmaistu suorasti tai epäsuorasti (asiakas, työntekijä, molemmat) ja miten se toimi mahdollisena oikeutuksena (*justification*) ratkaisulle. Tämän pohjalta kuvaukset jakaantuivat karkeasti ottaen kolmeen ryhmään, joita kutsun tutkimuksen pääkategorioiksi.

Seuraavaksi analysoin tarkemmin kunkin pääkategorian alla olevia selontekoja, joista muodostui tarkempia alakategorioita sille, ”millainen tämä asiakastapaus on”. Kiinnitin huomiota siihen, ilmaistiinko tekstissä eksplisiittisesti tai implisiittisesti työttömyyden syiden olevan esimerkiksi asiakkaassa itsessään, palvelujen puutteessa tai työmarkkinoissa. Myös se, millaisia asiakkaan velvollisuuksia ja oikeuksia kuvaavia selontekoja aineistosta löytyi, oli huomioni kohteena. Työttömyyden syitä koskevia selontekoja oli vain osassa kuvauksista. Ne olivat usein luettelomaisesti kerrottuja kuvauksia asiakkaan työ- ja koulutushistoriasta tai sen puutteesta, iästä, terveydentilasta tai motivaatiosta. Asiakkaan velvollisuuksia koskevia selontekoja löytyi yllättävän vähän. Selonteoissa tuotiinkin esille eniten asiakkaan oikeuksia tai mahdollisuuksia muihin palveluihin tai tukitoimiin. Usein selonteot sisälsivät myös joko suoran tai epäsuoran kannanoton siitä, millaisia mahdollisuuksia asiakkaalla arvioitiin olevan työllistyä suoraan tai tukitoimien avulla. Asiakkaan omia tavoitteita ja ajatuksia työllistymisestä selostettiin myös melko usein.

Tunnistamalla ja luokittelemalla edellä mainittujen kaltaisia selontekoja, kuvauksista hahmottui tarkempia asiakaskategorioita. Kategoriat eivät ole valmiiksi annettuja, vaan pyrin tunnistamaan, millaisia työttömän kategorioita työntekijät tulevat teksteissä huomaamattaankin muodostaneeksi. Kategoriat rakentuvat suhteessa toisiin kategorioihin ja ne eivät välttämättä ole eksplisiittisesti ilmaistuja vaan tulkittava tekstin vivahteista ja merkityksistä (Hall ym. 2006, 28–29). Olen nimennyt kategoriat joko selonteoissa toistuvalla ilmaisulla (mm. avoimet työmarkkinat eivät realistiset) tai jossain tapauksessa yhteen kokoavalla ja kategorian selontekoja hyvin kuvaavalla

ilmaisulla (mm. liian hyvä asiakas). Yhdessä asiakaskuvauksessa voi olla piirteitä useammasta kategoriasta ja ne voivat olla osittain päällekkäisiä. Pääsääntöisesti alakategoriat kuitenkin viittaavat johonkin tiettyyn joukkoon kuvauksia.

5 TUTKIMUKSEN TULOKSET

5.1 Johdatus tutkimuksen tuloksiin

Olen edellä kuvannut sitä, kuinka tutkimani tekstit vaihtelivat tyylillisesti pidemmistä ja seikkaperäisistä kuvauksista lyhyisiin johtopäätöksiin. Kokonaisuudessaan kuvauksien painopiste oli enemmän ratkaisujen hakemisessa, asiakkaan seuraavien suunnitelmien sekä jatko-ohjauksien selostamisessa, kuin työttömyyden syiden tarkemmassa erittelyssä. Selontekovelvollisuus tässä kontekstissa näytti painottuvan ennen kaikkea ohjaavan tahon ja johdon vakuuttamiseen siitä, että asiakkaalle on olemassa järkevämpi tai parempi vaihtoehto TYP:n asiakkuudelle. Tapauskuvauksista muodostui kolme pääkategoriaa, sen mukaan miten ja missä asiakkuuden nähtiin jatkuvan.

Ensimmäisessä kuvataan tapauksia, josta on luettavissa, että TYP:n asiakkuutta ei nähdä joko asiakkaan, työntekijän tai molempien näkökulmasta vaihtoehtona tai se ei ole muuten perusteltua. Selonteoissa korostuvat sekä asiakkaan oma tahto, työ- ja koulutushistoria ja ominaisuudet että toisaalta työmarkkinoiden vaatimukset, mutta harvemmin muun selkeästi määritellyn palvelun tarve. Tämän kategorian kuvauksissa vedotaan usein organisaation määrittelemiін asiakaskriteereihin, toimintamalliin ja tarjolla oleviin palveluihin, jotka ovat jollain tapaa ristiriidassa asiakkaan tavoitteiden tai tahdon kanssa. Käsittelen tätä pääkategoriaa ja sen alakategorioita luvussa 5.2 Asiakkaan tavoitteet ja TYP:n palvelut eivät kohtaa.

Toisen pääkategorian muodostivat selonteot, jossa asiakkuuden alkaminen on jätetty ehdolliseksi. Tällaisia selontekoja on vajaassa puolessa kaikista kuvauksista. Tyypillisesti kuvataan sitä, että asiakkaalla on jotain työllistymiseen tai opiskeluun liittyvää vireillä tai käynnissä (esimerkiksi opiskeluhaku, yritystoiminnan suunnittelu, oma aktiivinen työnhaku), jonka ratkeamista odotellaan ennen kuin asiakkuutta TYP:ssä aloitetaan. Myös asiakkaan vaikealla elämäntilanteella tai kesken olevilla terveyselvityksillä perustellaan sitä, että asiakkuus ei juuri nyt ole ajankohtaista, vaikkakin ehkä myöhemmin. Tämän pääkategorian selonteoilta on tyypillistä asiakkaan kanssa yhdessä sopimisen korostaminen. Luvussa 5.3 Asiakkuuden välitilat analysoin tarkemmin tämän kategorian selontekoja.

Kolmas pääkategoria muodostui tapauskuvauksista, joissa asiakkaan palvelutarve on selvästi nähty ensin muissa palveluissa. Asiakkaan palvelutarve on voitu kuvata olevan kokonaan muualla ja työvoiman palvelukeskusta ei nähdä vaihtoehtona. Osassa kuvauksista on arvioitu, että TYP-palvelua pitää edeltää muita yleensä selkeästi nimettyjä palveluja, kuten päihdehoito, kuntouttava työtoiminta tai terveysseelitykset. Tähän kategoriaan kuuluvat kuvaukset on tarkemmin analysoitu luvussa 5.4 Ensisijainen palvelutarve muualla.

Olen valinnut aineistoesimerkit siten, että ne havainnollistavat mahdollisimman hyvin tekstissä edellä analysoimaani selontekoa tai kategoriaa. Osaan aineistoesimerkeistä olen ottanut mukaan vain tietyn kohdan kuvauksesta, kun tarkoituksena on tuoda esiin kuvauksen sisältämä tietty selonteko tai ilmaisutapa tai kategorian jokin tietty piirre. Olen muuttanut aineistoesimerkeistä sellaisia tietoja, joista asiakas voisi olla tunnistettavissa. Esimerkiksi asiakkaan koulutusta tai synnyinmaata koskevat tiedot on muutettu, jos ne muihin tietoihin yhdistettynä voisivat johtaa asiakkaan tunnistamiseen.

5.2 Asiakkaan tavoitteet ja TYP:n palvelut eivät kohtaa

5.2.1 Avoimet työmarkkinat eivät realistiset

Työntekijöiden kuvauksissa muodostuu kuva työttömistä, jotka eivät eri syistä johtuen kykene avoimille työmarkkinoille eivätkä myöskään itse niitä tavoittele. Asiakkaan omat tavoitteet työelämän suhteen ja toisaalta työntekijän kuvaus tai arvio asiakkaan tilanteesta ovat yleensä samansuuntaiset. Tämä kategoria muotoutuu selonteoista, joissa viitataan asiakkaan yleiseen tilanteeseen kokonaisuudessaan, tahtotilaan ja asenteeseen, aikaisempaan työ- ja koulutushistoriaan, velkaongelmaan tai ikään selittävinä tekijöinä sille, että avoimille työmarkkinoille pääsyä ei pidetä realistisena. Työttömyyden syiden kuvaus aktivoituu näissä selonteoissa. Osaltaan kuvauksista piirtyy kuva luovuttaneista, jotka ovat myös tyytyneet tilanteeseensa. Luvussa 5.4 käsittelen selontekoja, joissa myös avoimien työmarkkinoiden kuvataan olevan kaukana, mutta joissa selittävinä tekijöinä on terveydentila, päihdeongelma ja muut elämäntilanteeseen liittyvät ongelmat. Tässä alaluvussa käsittelen selontekoja, joista muodostuu tavalla tai toisella kuva pysyvämmiin työmarkkinoiden ulkopuolelle syrjäytyneistä, mutta syrjäytymistä ei selitetä ensisijaisesti muita palveluja vaativilla ongelmilla, vaan asiakkaan lähtökohtien ja työmarkkinoiden vaatimusten välisellä ristiriidalla. Asiakkuuden alkamista peilataan mahdollisuuksiin nimenomaan avoimilla työmarkkinoilla. Palkkatuetut työt, työharjoittelut tai kuntouttava työtoiminta kolmannella sektorilla

kuvataan monissa tapauksissa realistisena vaihtoehtona. Avoimet työmarkkinat kutsuvatkin näissä selonteissa vastinparikseen erityisesti tuetut työmarkkinat, eivät niinkään passiivista työttömyyttä, työkyvyttömyyttä tai muita ensisijaisia palveluja. Selonteissa on läsnä TYP:n asiakaskriteeri, että asiakkaan tulee suunnata avoimille työmarkkinoille (vaikkakin usein tuettujen työmarkkinoiden kautta). Näissä selonteissa tuetut työmarkkinat on argumentoitu pysyvämpänä vaihtoehtona, koska mahdollisuuksia avoimille työmarkkinoille ei nähdä olevan.

”(...)Ei halua osallistua työllistymistä edistäviin palveluihin. Väli työmarkkinoilla ollut lähes 30 vuotta, jossa jatkossakin asiakkaalle soveltuvat työllistymisvaihtoehdot löytyvät(...).”

”(...)Asiakkuutta ei nyt synny. Asiakkaan pätkittäisen työhistorian, koulutuksen ja tämänhetkisen tahtotilan huomioon ottaen avoimille työmarkkinoille pääsy tuntuu melkoisen epärealistiselta.”

Selonteissa kuvataan usein asiakkaan aikaisempaa työhistoriaa, jolle tyypillistä on avoimien työmarkkinoiden kokemuksen puute.

”(...)Asiakkaan tavoitteena on saada palkkatukipaikka. Ei usko työllistyvänsä avoimille työmarkkinoille. Kaikki aikaisemmat työsuhteet ovat palkkatuella.(...)”

”(...)Työhistoria koostuu pääosin lyhyistä työsuhteista tuetuilla työmarkkinoilla (...).”

Selonteissa saatetaan viitata myös työttömyyden keston tai siihen, milloin asiakas viimeksi on ollut avoimilla työmarkkinoilla. Asiakkaan ikä lähellä eläkeikää on yksi perusteluissa käytetty selittävä tekijä. Ikä on joko mainittu lukuna tai siihen viitataan yhtenä selittävänä tekijänä esimerkiksi *”asiakkaan ikä huomioden”*. Tulkitsen, että selonteot asiakkaan työ- ja koulutushistoriasta usein yhdistettynä korkeaan ikään ja asiakkaan tahtotilaan toimivat myös oikeutuksina sille, että asiakkuus TYP:ssa ei ala.

”On kiinnostunut tukityöstä esim. kirjastolla tai museolla. Keskusteltu myös muista vaihtoehdoista. Ei kuitenkaan näe muita vaihtoehtoja kovin realistisina. Kokee ikänsä olevan esteenä, täyttää maaliskuussa 57. Kerrottiin palkkatukipaikoista ja kaupungin työllistämistuesta.”

”(...)Asiakas kertoo, että ei enää tavoittele työelämäänsä menoa. Tavoitteena on päästä eläkeputkeen, siksi irtisanoutunut työstä vuonna 2009.”

Joissain tapauksissa kuvaukset sisältävät selonteon siitä, että asiakas on myös kohtalaisen tai melko tyytyväinen tilanteeseensa. Asiakkaan tyytyväisyys omaan tilanteeseensa tuodaan näissä tapauksissa positiivisessa merkityksessä esiin. Asiakkaasta ei piirretä kuvaa ahdistuneena ja turhautuneena, vaan pikemminkin tilanteeseensa sopeutuneena. Asiakkaan tyytyväisyyden mainitseminen voidaan tulkita puolusteluksi sille, miksi TYP- asiakkuutta ei ole syytä aloittaa. Asiakas pärjää työttömyytensä kanssa ja toisaalta mahdollisuuksia työllistyä avoimille työmarkkinoille enää ei nähdä. Asiakkaan tottuminen tilanteeseensa ja passivoituminen avoimien työmarkkinoiden suhteen voi saada varsin erilaisia merkityksiä silloin, kun työntekijät arvioivat, että henkilön pitäisi pyrkiä työhön ja siihen olisi realistisia mahdollisuuksia (ks. luku 5.2.2).

”Ei mahdollisuuksia auttaa avoimille työmarkkinoille eikä itse enää mitään työllistymisen suhteen toivo eikä usko. Eläkeikä lähestyy, on terveysrajoitteita, avoimilta työmarkkinoilta tipahtanut 1996, jonka jälkeen ollut palkkatuella 1,5 vuotta. Kävi TYP:ssa omankin arvionsa mukaan 10 vuotta liian myöhään. Ei enää tavoitteita ja mahdollisuuksia avoimille työmarkkinoille, eikä työelämävalmennus, koulutukset jne. enää mielekkäitä. Osaa halutessaan seurata tukipaikat netistä, ompelutyötä uskoo nivelrikosta huolimatta pystyvänsä tekemään. Työttömyytensä on tottunut ja tyytynyt 15 vuoden aikana, taloudellisestikin pärjää.”

”Ei mahdollisuuksia avoimille. 15 vuotta sitten oikeissa töissä, koulutukset ei ole johtaneet tutkintoihin tai muuallekkaan, on syrjäytynyt ja haluaisi lähinnä olla rauhassa. Ei halukkuutta eikä tavoitteita enää ponnistella avoimille, eikä sinne realistisia mahdollisuuksiakaan. Syrjäytynyt pois työelämästä, eikä pidä tilannettaan tällaisenaan kovin huonona. Ihan ok kaveri kolmannelle sektorille, jonka paikkoja neuvoin seuraamaan jonkun avustuksella. Tarjosin mahdollisuuden myös kuntouttavaan ohjaukseen; soittaa x.x mennessä jos haluaa kuntouttavaan työtoimintaan.”

Kuvaukset sisältävät yleensä myös varmistuksen, että asiakas osaa tai hänelle on kerrottu, miten ja mistä palkkatukityöpaikkoja haetaan tai mihin, esimerkiksi yhdistyksiin, asiakas voisi olla yhteydessä. Näin vastuuta siirretään asiakkaalle itselleen tuetun työpaikan löytämiseksi, mutta samalla viestitään TE-toimistolle siitä, mihin asiakasta seuraavalla TE-toimiston tapaamisella ohjata. Pelkkää palkkatukipaikkaa yhdistyksistä hakevat ovat sellaisia, joiden perustellaan saavan tavoitteensa toteutettua paremmin TE-toimistossa, jossa palkkatukirahoja oli ainakin kyseisenä ajankohtana käytössä enemmän kolmannelle sektorille. TYP:n palkkatukimäärärahat loppuivat vuonna 2011 kesken ja niitä suunnattiin muutenkin enemmän yrityssektorille. Yrityksissä on

palkkatuen kautta mahdollisuuksia työllistyä myös pysyvämmiin tukijakson jälkeen toisin kuin kolmannella sektorilla. Nämä käytännön reunaehdot näkyvät myös joissain selonteoissa, josta seuraava aineisto-ote esimerkkinä.

”(...)TYP:n palvelut ei kiinnosta. Palkkatukityöhön siivoojaksi haluaa ja sinne pääsee ilman TYP:iäkin. TYP:llä ei nyt edes palkkatukirahaa.”

Joidenkin asiakkaiden kohdalla yhtenä perusteluna on, että asiakas on ollut jo aikaisemmin TYP:in asiakkaana, eikä asiakkaan tilannetta ole pystytty muuttamaan. Ensimmäisessä alla olevassa aineisto-otteesta on erikseen mainittu, että asiakas on ollut palveluohjauksessakin, mikä toimii tehostuksena sille, että asiakasta on yritetty pitkään auttaa. Palveluohjaaja toimii kyseisessä TYP:ssä apuna aktivointisuunnitelmien toteutuksessa ja työelämävalmennus- ja työpaikkojen etsimisessä. Toisessa alla olevassa aineistoesimerkissä myös asiakkaan omana työntekijänä aikaisemmin toiminut palveluohjaaja on ollut mukana arvioimassa asiakkuuden aloittamista uudelleen. Asiakkaalle tutun työntekijän mukanaolo jakaa vastuuta arvioinnin lopputuloksesta.

”Entinen TYP:n asiakas, ollut palveluohjauksessakin eri tiimissä. Ei halunnut enää asiakkaaksi eikä ole avoimille autettavissa. Mm. päihde- ja mt.ongelmaa, asunnottomuutta(...) Kuntouttavaa esiteltiin, on kiinnostunut, mutta ei halunnut vielä lähetettä. Käy TE-toimistossa kyselemässä tukipaikkoja, mutta jos syksyllä vielä työtön, suositellaan kuntouttavaan ohjaamista.”

”(...)Ei aloitettu asiakkuutta, koska TYP:n asiakkuus ollut jo aikaisemmin ja arvioitu, että TYP:n palvelut eivät tuo lisäarvoa asiakkaan tilanteeseen. Aikavarauksella oli palveluohjaaja mukana.”

5.2.2 Ei suuntaudu ”normaaliin” palkkatyöhön

Työntekijöiden kuvauksista löytyy joitakin selontekoja, joissa on läsnä ristiriita asiakkaan ei ”normaaliin palkkatyöhön” suuntaavien tavoitteiden ja aktivointipolitiikan velvoittavuuden välillä. Selonteosta muodostuvaa kategoriata kutsun ”palkkatyöhaluttomien” kategoriaksi. Selonteoissa tuodaan yleensä esille asiakkaan muut kiinnostuksen kohteet, jotka voivat olla esimerkiksi taiteen tekemisessä, musiikissa tai hengellisissä asioissa. Näissä selonteoissa on selvimmin läsnä aktivointipolitiikan eetos, että jokaisen pitää ainakin pyrkiä ansaitsemaan itse elantonsa tai pyrkiä siihen suuntaan. Suuntautuminen omiin harrastuksiin ja eläminen sosiaaliturvan varassa näyttäytyy

selonteoissa moraalisesti arveluttavalta, mikä näkyy valituissa ilmaisuissa: työttömyys kytketään asenteeseen, elämäntapaan ja motivaatioon. Näissä selonteoissa tullaan konstruoineeksi asiakkaan moraalinen luonne (moral character) työhaluttomuuden kautta. Sosiaalityön teksteille ja raporteille on ominaista, että niissä tullaan kuvanneeksi myös asiakkaan moraalista luonnetta (Hall ym. 2006, 20). Selonteko saattaa sisältää viittauksen asiakkaan vastuuttamiseen myöhemmin TYP:ssa kertomistaan suunnitelmista tai jonkin mahdollisen toimenpiteen, mikäli työttömyys jatkuu.

”Muusikko, joka haluaa muusikoksi. Musiikkialalla ”läpimurto” tulemaisillaan, kunhan saa vielä vähän aikaa. Kävi TYP:ssä, ei motivaatiota asiakkaaksi eikä palveluihin. Omia suunnitelmia edelleen muusikoksi, muutkin mielenkiinnon kohteet luovilla aloilla. Ei halua asioistaan keskustella. Vaikea TE-toimiston keinoin auttaa, kuntouttavasta kerrottiin, sinne ohjaamista kannattaisi harkita, jos työttömyys jatkuu.”

”(...)Työkokemusta ei ole, ongelma asennepuolella; harjoitteluun ei halua, mutta yritettiin siihen motivoida oman hyödyn kannalta. Kun uusii työnhaun, kysyttävä onko mitään tehnyt opiskelusuunnitelman eteen.”

Harvinaisempaa on, että selonteoissa olisi suoraan ilmaistu asiakkaan haluttomuus palkkatyöhön. Tämä johtunee siitä, että asiakas ei voi suoraan kieltäytyä palkkatyöstä menettämättä työttömyysturvansa. Muutamia tällaisia selontekoja kuitenkin on, joissa viitataan asiakkaan itse kertomiin tavoitteisiin, jotka eivät ole palkkatyössä. Nämä selonteot näyttävät velvoittavan työntekijää ottamaan jollain tapaa kantaa oikeuteen työttömyysetuuksiin ja siihen, että asiasta on keskusteltu asiakkaan kanssa. Työntekijällä on velvollisuus toimia kontrolloijana, joka tuodaan myös asiakkaan ohjanneelle taholle esiin.

”Työttömyys on elämäntapa, ei hae palkkatyötä, ainoastaan omaan arvomaailmaan sopivat harjoittelupaikat tulevat kysymykseen.(...) Kävi TYP:ssa kertomassa, että tavoitteena ei ole työhön pääsy. Ei kieltäydy jos työtä tarjotaan, koska haluaa kuitenkin työttömyysturvaa.(...)”

”Keskustelussa ilmeni, että hakija on tällä hetkellä haluton sitoutumaan työllistymistoimenpiteisiin. Keskusteltu siitä, onko ylipäänsä syytä olla työnhakijana, jos ei halua töitä. Kannattaa vapautta ja perustuloa, vastustaa pakottamista. Keskustelun aikana sanoi, että tarvitsisi jonkin, joka soittelisi puolesta paikkoja. Hyötyy TYP:n palvelusta, jos on valmis sitoutumaan ja haluaa töitä. Luvattu ottaa TYP:iin, jos muuttaa mieltään.”

Yhtenä alakategoriana nousee esiin ”erikoiset persoonat” joiden elämänsisältö on muualla kuin työelämässä. Asiakkaan kiinnostuksen kohteet kuvataan asiakkaalle niin tärkeinä, että työelämä on kaukainen. Selonteot saattavat sisältää kuvausta asiakkaan ominaisuuksista tai viittauksen siihen, että henkilö tai persoona on jotenkin ”erikoinen”. Myös nämä asiakkaat kuvataan muualle kuin palkkatyöhön suuntautuneeksi, mutta persoona toimii erottelua tuovana lisätekijänä (particularisation), jonka kautta asiakkaasta rakentuu ns. erityistapaus (Hall ym. 2006, 27). Persoonallisten ominaisuuksien ja kiinnostusten kuvauksella vahvistetaan sitä mielikuvaa, että myöskään työmarkkinat eivät ole välttämättä vastaanottavaisia kyseiselle henkilölle. Alla olevat asiakastapaukset ovat lähellä ”avoimet työmarkkinat eivät realistiset” -kategoriaa, mutta tuetun työn sijaan omat kiinnostuksen kohteet rakentuvat palkkatyön vaihtoehdoksi.

”Asiakas ollut viimeeksi työelämässä vuonna 1996. Tämän jälkeen tutkinut omatoimisesti filosofiaa, maailman eri uskontoja, uudestisyntymää ja karmaa. Erikoinen persoona, joka tyytyväinen tilanteeseensa tällä hetkellä. Ei usko pystyvänsä sitoutumaan työelämään, sillä hengellisten asioiden pohdiskelun kokee työnään. Kirjoittanut näistä myös kirjan. Uskoo pystyvänsä elämään pelkällä toimeentulotuella, jos työmarkkinatuki evätään työstä kieltäytymisen vuoksi. Ottaa itse uudestaan yhteyttä TYP:n, jos näkee työelämään siirtymisen sopivana vaihtoehtona.”

”Asiakas haluaa tehdä maalaustaidetta eikä usko pystyvänsä tekemään muuta työtä maalaamisen ohella. Ahdistuneen oloinen, sulkeutunut ja hiljainen henkilö, jonka työllistymismahdollisuudet avoimille työmarkkinoille ovat suppeat.(...)Ei halua aktivointitoimenpiteille, kertoo tulevansa TYP:n haastatteluun vain TE-toimiston kuntoutusneuvojan lähetteen vuoksi. Uskoo, että läpimurto taidemaailmassa on nyt lähellä.”

Joissakin asiakaskuvauksissa on käytetty ilmaisua ”uskoo, että ”läpimurto” taidemaailmassa/musiikkialalla” on lähellä. Tällä voidaan viestittää sitä intensiteettiä, jolla asiakas pyrkii tekemään harrastuksestaan rahallisestikin tuottoisaa. Se voi myös viestittää sitä, että asiakas on niin keskittynyt tämän tavoitteen saavuttamiseen, että motivointi muuhun yhteiskunnallisesti tuottavampaan toimintaan on hyvin vaikeaa. Työntekijät joutuvat oikeuttamaan toimintaansa myös lakia, TE-hallinnon ohjeistuksia ja aktivointipolitiikan tavoitteita vasten ja puolustautumaan mahdolliseen syytökseen, miksi joitakin ihmisiä ei velvoiteta tai motivoida aktiivitoimiin. Omat kiinnostuksen kohteet ja harrastukset eivät ole lain näkökulmasta hyväksyttäviä syitä kieltäytyä palkkatyöstä tai aktivointitoimista. Henkilön ominaisuuksien ja intressien kuvauksella voidaan

kuitenkin implisiittisesti selittää sitä, miksi velvoittaminen aktiivitoimiin ei todennäköisesti veisi asiakkaan tilannetta eteenpäin.

5.2.3 Asiakas ei koe tarvitsevana TYP-palvelua

Työntekijöiden selonteissa rakentuu asetelma, jossa työvoiman palvelukeskuksen tarjoamat palvelut työhön pääsemiseksi ja asiakkaan oma näkemys siitä, mitä työhön pääsemiseksi tarvitaan, eivät kohtaa. Tätä ristiriitaa tuodaan kuvauksissa esiin asiakkaan oman tahdon kautta. Eri kirjoittajien kuvauksissa asiakkaan haluttomuus TYP:n palveluihin on ilmaistu joko suoraan ilmaisuilla *”asiakas ei halua palveluihin”*, *”asiakkaalla ei ole motivaatiota palveluihin”* tai *”ei halua asiakkaaksi”*. TYP:n palvelu on määritelty asiakkaalle vapaaehtoiseksi palveluksi, jolloin asiakkaan oma haluttomuus toimii oikeutuksena sille, että asiakkuus TYP:ssa ei ala.

Asiakkaasta voi piirtyä kuva, jossa hän ei halua osallistua TYP:n prosessimaiseen ja sitoutumista vaativaan palveluun. Haluttomuus TYP:n palveluihin liitetään usein asiakkaan haluun päästä suoraan työhön, jolloin sitä edeltävät välivaiheet, kuten koulutus tai harjoittelu on asiakkaan näkökulmasta suljettu pois. Toisilla työntekijöillä on käytössä samankaltaisena toistuvia ilmaisuja, joilla viestitään asiakkaan tahdon ja TYP:n tarjoamien palvelujen yhteensopimattomuutta. Erityisesti näissä selonteissa turvaudutaan usein samoina toistuviin muotoiluihin, joiden keskiössä ovat TYP:n edellyttämät asiat asiakkaalta, kuten sitoutuminen prosessiin ja osallistuminen työllistämistä edistäviin toimenpiteisiin. Seuraavat aineisto-otteet ovat esimerkkejä tyypillisistä usein toistuvista ilmaisuista.

”Asiakas ei ole valmis sitoutumaan Typin prosessiin”

”Asiakas haluaa suoraan palkkatyöhön tai palkkatukityöhön”

”Asiakas ei tässä vaiheessa ollut valmis sitoutumaan työllistymisen edistämiseen TYP:n tarjoamin keinoin. Asiakas on kiinnostunut saamaan töitä, asiakkaan tavoitteena on päästä oman alan töihin suoraan tai mahdollisesti palkkatuella.”

”Asiakas ei ole valmis edistämään työllistymistään TYP:n tarjoamin keinoin. Haluaa toimia itsenäisesti.”

Olen nimennyt tämän asiakaskuvauksista rakentuvan kategorian ”*haluaa suoraan työhön - ei TYP-palvelua*” – kategoriaksi. Nämä asiakkaat kieltäytyvät ensisijaisesti tarjotuista aktiivitoimenpiteistä, mutta eivät työstä. TYP:n palvelut perustuvat ajatukseen, että asiakkaat etenevät tarpeen mukaan vaiheittain osaamista ja työelämävalmiuksia kehittävien palvelujen kautta palkkatyöhön. TE-hallinnon työelämävalmennus, työkokeilu, palkkatukityö, koulutukset sekä työnhaun valmiuksia parantavat ryhmät ovat TYP:ssa tarjolla olevia palveluja, joiden kautta polku tyypillisesti etenee kohti työpaikkaa. Ajatuksena on, että henkilön työmarkkinakelpoisuus ja työnantajien edellyttämä osaaminen ja taidot kasvavat näiden myötä. Työntekijöiden selonteot syistä, miksi asiakkuus ei ala, rakentuvat tätä TYP:n toiminta-ajatusta vasten. Selonteoissa on myös läsnä palvelun prosessimaisuus, johon asiakkaan tulisi sitoutua. Asiakkaista piirtyy selonteoissa kuva, että he haluavat pitää hallinnan itsellään ja sitoutumista vaativa palvelu voi olla heille kynnyskysymys.

Selonteot saattavat sisältää myös asiakkaan ja työntekijöiden erilaiset näkemykset siitä, olisiko TYP-asiakkuutta syytä aloittaa. Työntekijöiden näkemys siitä, mitä asiakas tarvitsisi työllistyäkseen, eroaa asiakkaan omasta näkemyksestä. Työntekijöiden näkemyksen mukaan asiakasta voitaisiin auttaa TYP:n palveluilla, mutta asiakas on tästä eri mieltä. Tämän ristiriidan kuvaus on melko tavallista.

”Asiakkuus ei alkanut. Ei haluaisi lähteä koulutuksiin tai työharjoitteluun, vaan palkkatöihin. Aiemmin elämäntilanne ollut sellainen, ettei ole oikein työnhakuun pystynyt keskittymään ja myös terveysasioita ollut hoidettavana. Nyt tilanne on parempi, mutta asiakkaan on vaikea tarttua ajatukseen pidemmälle tähtäävästä suunnittelusta pidempi aikaisen työllistymisen edistämiseksi. Nähdään välttämättömänä jonkinlaisen koulutuksen sisällyttäminen työllistymisen suunnitteluun. Asiakas haluaa vielä yrittää omatoimista työnhakua. Sovitaan, että voi vielä kerran varata itse tänne ajan, jos onkin valmis palveluun tulemaan, mutta sitten ei enää ihmetellä, vaan aloitetaan asiakkuus ja katsotaan miten voidaan tilannetta edistää. Asiakas käynyt jo kahdesti arviointikäynnillä TYP:ssa v.-04 ja -08.”

Yllä olevassa ensimmäisessä kuvauksessa asiakas on käynyt jo kaksi kertaa aiemmin TYP:ssa arviointikäynnillä. Tämä vaatii pidemmän selonteon siitä, miksi asiakkuus ei edelleenkään ala. Aiemmin terveydelliset ja elämäntilanteeseen liittyvät asiat ovat olleet esteenä, nyt ristiriita rakentuu asiakkaan haluttomuudelle osallistua koulutukseen tai työharjoitteluun, jotka työntekijöiden arvion mukaan olisivat välttämättömiä, jotta asiakas voisi työllistyä. Selonteossa

ilmaistut tavoitteet ovat samansuuntaiset, mutta ristiriita syntyy erimielisyydestä keinoista työhön pääsemiseksi.

Asiakasta on voitu myös yrittää suostutella palveluun ja hän on saanut mietintäaikaa. Vastuu asiakkuuden alkamisesta siirretään siten asiakkaalle.

”Asiakas ei vielä pystynyt päättämään haluaako TYP:n asiakkaaksi, sai mietintäaikaa seuraavaan päivään. Kerrottu palvelusta ja pidetty ”markkinointipuhetta”, mm. kiinteistöhuollon koulutuksesta kerrottu, koska se ala voisi asiakasta kiinnostaa. Työhistoria pätkätyötä rakennusosalta ja viimeiset työsuhteet kaupungin huoltomiehen töistä.(...) Soittaa seuraavana päivänä ja ilmoittaa päätöksensä.-Soitti ei halunnut asiakkaaksi. Omana suunnitelmana pyrkiä työllistymään rakennusosalalle, sukulaisen/tutun yritykseen palkkatuella.”

Asiakas voi myös kieltäytyä palvelusta ilmaiseamalla, että haluaa suoraan töihin. Tämä on asiakkaan kannalta hyväksyttävämpi syy kuin sen kertominen, että ei halua työhön, koska työstä kieltäytyminen on sanktioitu. Joissain selonteoissa tuodaan kuitenkin esille myös muita taustalla olevia syitä, kuten suuret velat, jotka ovat vieneet motivaation työhön pyrkimiseen.

”Ei halunnut aloittaa asiakkaana, kokee yritystoiminnasta jääneet velat esteeksi. Velkaneuvonnassa on joskus asioinut, mutta ei jaksa toimittaa sinne tarvittavia papereita. Ei ole kiinnostunut koulutuksesta tai työelämävalmennuksesta. Haluaisi suoraan hyväpalkkaiseen työhön, josta jäisi voudin lyhennysten jälkeen rahaa käteenkin. Kehotettiin uudelleen miettimään velkaneuvontaa, josko pääsisi velkajärjestelyyn.”

5.2.4 TYP:n palveluilla ei lisäarvoa –liian hyvä työnhakija

Asiakaskuvauksissa on erotettavissa selontekoja, joissa myös työntekijä argumentoi omatoimisen työnhaun järkevyyden puolesta. Määrällisesti tämä joukko ei ole kovin suuri, mutta se erottuu selvästi muista. Myös työntekijöiden välillä on eroa, löytyykö tämän kategorian selontekoja ollenkaan. Asiakkaita kuvataan erilaisten aktiivisuutta ilmaisevien ja työnhaun kannalta hyvien ominaisuuksien kautta, joita ovat mm. ”tuore koulutus”, ”hyvät työnhakutaidot”, ”aktiivisesti hakenut töitä”, ”tietää ja tuntee alan työnantajat”, ”on xx työhakemusta vetämässä” tai ”on päässyt työhaastatteluihin, ei ole passivoitunut”. Selonteoissa viitataan asiakkaan ominaisuuksiin, koulutukseen, työnhakutaitoihin ja aktiivisuuteen, joiden arvioidaan johtavan työllistymiseen ilman

TYP:n tarjoamaa palveluakin. Myös työttömyyden lyhyttä kestoja tai edellisen työsuhteen ajankohtaa on saatettu käyttää perusteluna sille, että asiakkuus ei TYP:ssä ole ajankohtainen. Työttömyyden keston perusteella selonteista voidaan päätellä, että ainakaan kaikilla ei ole aktivointiehto täytynyt, mutta suoraan tätä ei käytetä perusteluna. Osa on ohjattu TE-toimistosta TYP:n, mutta TYP:n voi hakeutua myös omatoimisesti ja osa onkin itse pyytännyt aikavarausta. Erityisesti omatoimisesti TYP:een hakeutuvilla ei ole välttämättä selvää käsitystä siitä, millaista apua TYP voi tarjota.

Selonteot asiakkaan ominaisuuksista ja mahdollisuuksista työllistyä ovat jokseenkin päinvastaisia kuin esimerkiksi ”avoimet työmarkkinat eivät realistisia”- kategoriassa. Olen nimennyt näiden selonteiden kautta muodostuvan kategorian ”liian hyvä työnhakija”-kategoriaksi. Usein viitataan myös hakijan akateemiseen koulutukseen ja hyviin työnhakutaitoihin. Myös se, että asiakkaalla ei ole moniammatillisen tuen tarvetta ja sopivat palvelut löytyvät TE-toimistosta tai muualta, voivat olla perusteluja sille, että asiakkuutta ei aloiteta. Seuraavissa esimerkeissä teknisen alan akateemiset työnhakijat on ohjattu kyseisen alan työttömiä auttavaan projektiin, koska TYP:lla ei ole sellaisia palveluja tarjolla, joita henkilöt tarvitsisivat työllistyäkseen.

”Hakenut useaan arkkitehdin paikkaan ja ollut myös haastatteluissa, nyt 5 hakemusta sisällä. Annettiin teknisten alojen työnhakijoille tarkoitetun projektin esite sekä TE-toimiston ryhmäpalveluiden esitteitä. Ei aloiteta TYP-asiakkuutta, koska sopivat palvelut löytyvät toistaiseksi myös TE-toimiston palveluvalikosta. On pitänyt ammattitaitoaan ajan tasalla, kaipaa keskusteluja ja vinkkejä, mikä ei riitä yksinään TYP-asiakkuuden perusteeksi.”

”Diplomi-insinööri ja myynnin ammattitutkinto (b to b). Ei asiakkuutta tällä hetkellä. Työnhakutaidot kunnossa, hakenut aktiivisesti. TYP:ssä ei tarjolla sellaisia palveluita, joita tarvitsisi. Ohjattu ottamaan yhteyttä teknisten alojen työnhakijoille tarkoitettuun projektiin.”

Joissain kuvauksista viitataan asiakkaan aikaisempaan passiivisuuteen työnhaussa suorasti tai epäsuorasti. Aikaisemman passiivisuuden selityksenä voi olla esimerkiksi ansiosidonnainen päiväraha, jonka aikana työntekijä ei ole hakenut aktiivisesti töitä tai lapsen hoito kotona. Nykyisen aktiivisuuden kuvaus suhteessa aikaisempaan passiivisuuteen toimii selityksenä sille, että asiakkaan oletetaan löytävän työtä pitkästä työttömyydestä huolimatta.

”On ollut koti-isänä ihan mielellään. On nyt alkanut hakemaan aktiivisesti töitä. On tällä hetkellä 5 hakemusta vetämässä. On päässyt myös haastatteluihin. Osaa hakea töitä, tietää alan työpaikat, ei ole passivoitunut.”

5.3 Asiakkuuden välitilat

5.3.1 Asiakkaalla on muita ajankohtaisia suunnitelmia

Asiakkaan muut suunnitelmat toimivat määrällisesti eniten perusteluina sille, että asiakkuus TYP:ssa ei käynnisty. Muut suunnitelmat, kuten *opiskeluhaku, yritystoiminnan suunnittelu, työ- tai harjoittelupaikka jo tiedossa, muutto, varusmiespalvelu* mainitaan ensisijaisena perusteluna noin neljäsosassa kuvauksista. Opiskelupaikka tai -haku on puolestaan näistä kaikkein yleisin perustelu. Erityisesti nuorten kohdalla tämä on yleinen perustelu sille, miksi asiakkuutta ei aloiteta. Silloin kun opiskelupaikka on vasta haussa, perusteluihin on lähes aina lisätty maininta siitä, että asiakasta on kehoitettu olemaan uudestaan työvoiman palvelukeskukseen yhteydessä, mikäli opinnot eivät ala. Usein kuvaukseen on myös lisätty, että asiakas voi itse arvioida, kokeeko hyötyvänsä TYP:n palveluista. TYP-palvelun vapaaehtoisuus painottuu siten myös näissä selonteissa. Tutkimusaineistoni ei suoraan kerro, kuinka moni näistä asiakkaista palaa TYP:een. Työntekijöiden arvion mukaan uudestaan palvelukeskukseen tulevia on jonkin verran. Seuraavat esimerkit kuvaavat tyypillisiä selonteloja, joissa pyrkimys opiskelemaan on ensisijainen perustelu sille, että asiakkuus ei ole ajankohtainen.

” Hakemassa media-assistentiksi ja/tai sosiaalipsykologiaa lukemaan yliopistolle. Jos koulutushaut eivät onnistu ja kokee myöhemmin hyötyvänsä TYP:n palveluista, on asiakasta kehoitettu olemaan suoraan yhteydessä TYP:een.”

”Asiakas on hakemassa yliopistoon opiskelemaan tietojenkäsittelyä ja haluaa tällä hetkellä panostaa opintojen pariin pääsemiseen. Sovimme, että asiakas voi olla yhteydessä TYP:een syksyllä, jos opinnot eivät ala hänen osaltaan ja kokee TYP:n palveluiden edesauttavan hänen tilannettaan.”

Asiakkaan muita suunnitelmia kuvaavat selonteot ovat keskimäärin lyhyempiä. Etenkin, jos asiakkaalla on jo tiedossa työ- tai opiskelupaikka tai muu varma suunnitelma, muita erityisiä perusteluja ei tarvita. Työntekijöiden toiminnan ja odotusten välillä ei tällaisissa tapauksissa ole

kohtaamattomuutta, joka vaatisi selitystä. Aineistosta on myös havaittavissa, että selonteot ovat usein pidempiä ja enemmän asiakkaan taustoja selittäviä silloin, kun asiakkuuden alkaminen ei ole niin selvää. Pidemmät selitykset voivat myös olla retorisesti tehokkaampi keino vakuuttaa kohdeyleisö arvioinnin ja lopputuloksen oikeellisuudesta (ks. Taylor 2008).

Myös yrittäjäksi ryhtymisen suunnitelmat toimivat perusteluina sille, että asiakkuus TYP:ssa ei käynnisty. Tietyt alat ovat jo lähtökohtaisesti sellaisia, että yrittäjänä toimiminen on perusteltu vaihtoehto, koska työllistyminen on muuten vaikeaa. Yrittäjyyttä suunnittelevia on ohjattu olemaan yhteydessä Ensimetriin tai osuustoimintakeskukseen, jotka neuvovat aloittelevia yrittäjiä. Myös yrittäjyysuunnitelmat ovat useimmiten epävarmoja, joten selontekoihin on liitetty maininta, että asiakas voi olla uudestaan TYP:een yhteydessä, mikäli yritystoiminta ei toteudu.

”Asiakas on koulutukseltaan medianomi ja työskennellyt graafisena suunnittelijana kolmisen vuotta ennen viime työttömyyttä. Etsii oman alan töitä. Ensisijaisesti pohtii oman yrityksen perustamista. Oma laitteisto löytyy, mutta epävarma uskaltaako ryhtyä yrittäjäksi. Ohjattu ottamaan yhteyttä Ensimetriin keskustelemaan tarkemmin yritystoiminnasta. Sovittiin, että jatkaa nyt ensisijaista suunnitelmaansa ja on yhteydessä TYP:een”

”Kävi TYP:ssä, jäi miettimään asiakkuutta, koska TYP:n palvelukokonaisuus ei ihan sopiva suunnitelmaansa. Haluaa työllistyä vyöhyketerapeuttiyrittäjänä esim. osa-aikaisesti ja se ohessa kirjoittajana. Tähän TYP:llä ei keinoja auttaa. Ohjattiin Ensimetriin tarpeen mukaan ja osuustoimintakeskukseen ja selvittämään erään osuuskunnan tilanne.”

Opiskelu-, yrittäjyys-, kesätyö- tms. suunnitelmat ovat hyväksyttäviä, eikä näin ollen synny selontekovelvollisuutta aktivoimisen suuntaan. Suuressa osassa suunnitelman toteutus oli jo selonteon mukaan käynnistynyt. Työ- tai opiskelupaikka oli jo olemassa tai varmistunut yli kymmenessä tapauksessa. Opiskeluhaun kuvattiin olevan parhaillaan käynnissä tai työpaikan vireillä noin kolmessakymmenessä asiakastapauksessa.

”On hakenut yhteishaussa restonomiksi ja menossa pääsykokeisiin. Oli hakenut aikaisemmin ja oli hyväksyttykin, ei vain ottanut paikkaa vastaa. Nyt tullut tulokseen, että ala hänelle oikea.(...)”

”Työttömyyttä takana kaksi vuotta . Päässyt haastatteluihin, muttei saanut paikkoja. Miettinyt pedagogisia opintoja. Hakenut myös kevään yhteishaussa IT-tradenomiksi. Sovittiin, että TYP:n

asiakkuutta ei vielä tässä vaiheessa aloiteta. Jos opinnot eivät ala, ja asiakas haluaa syksyllä palata TYP:een, varataan aika urasuunnitteluun.”

Melko isossa osassa tapauksia asiakkaalla kuvataan olevan selvä suunnitelma, joka ei vielä ole käynnistynyt. Suunnitelman täytäntöönpanoon liittyy epävarmuutta, jolloin on myös kuvattu muita mahdollisia asiakkaalle ehdotettuja työllistymisreittejä tai asiakkaan omaa varasuunnitelmaa. Asiakkaan omaa aktiivisuutta on usein myös korostettu kuvaamalla sitä, mitä kaikkea hänellä on vireillä. Asiakkaan oman aktiivisuuden kuvaus toimii vahvistuksena sille, että TYP-asiakkuutta ei tässä kohtaa tarvita. Usein selonteot sisältävät myös neuvoja tai kehoituksia oman alan työelämävalmennuspaikan hankkimiseen työkokemuksen saamiseksi.

”Suunnitelmat selvät. Pohjalla sähköalan pt. On hakemassa AMK:n insinööriopintoihin kevään haussa. Ja useita työhakemuksiakin vireillä. Jos ei pääse kouluun eikä työllistynyt syksyyn mennessä, voi ottaa itse yhteyttä TYP:n tai TE-tsto voi liittää listalle.”

”Ei aloitettu asiakkuutta. Asiakas koki, että TYP-palvelut eivät tässä vaiheessa tuo lisäarvoa hänen tilanteeseensa. Asiakas aikoo hakea ensi kevään yhteishaussa kahteen artesaanin koulutukseen. Kehotettiin etsimään soveltuvaa työelämävalmennuspaikkaa. Sovittiin, että voi halutessaan varata ajan TYP:en, mikäli on tarvetta.”

”Asiakas kokee, että ei tässä vaiheessa tarvitse TYP-palvelua. Aikomuksena on hakea yhteishaussa logistiikka-alan koulutukseen ja seurailee koulutuksia itse. Työelämävalmennuksesta ei ollut kovin innostunut, mutta kehoitettiin kuitenkin miettimään asiaa. Kertoi, että isän kautta on mahdollisesti järjestymässä töitä, on sopinut haastatteluun menosta.”

5.3.2 Jatkaa omatoimista työnhakua

Eräänlaiseen välitilaan jäävät myös asiakkaat, joiden asiakkuuden alkamattomuutta perustellaan sillä, että he haluavat vielä jatkaa omatoimista työnhakua. Selonteoissa ei tuoda esiin ristiriitaa TYP:n palvelujen ja asiakkaan tavoitteiden välillä. Selonteoissa muotoutuu kuva melko aktiivisista työnhakijoista, joilla toisaalta arvioidaan olevan mahdollisuuksia työllistyä ilman apukeinoja. Toisaalta voidaan myös viitata siihen, että asiakas hyötyisi TYP:n palveluista, mutta asiakas ei ole vielä niihin valmis ryhtymään. Kuvauksiin asiakkaan haluttomuudesta ei kuitenkaan liity sellaista

ehdottomuutta kuin ”haluaa suoraan töihin- ei TYP-palvelua” –kategoriaan. Asiakkuuden alkaminen jää avoimeksi, sillä asiakasta on kehoitettu olemaan uudestaan yhteydessä, mikäli työpaikkaa ei johonkin sovittuun ajankohtaan mennessä löydy. Myös asiakkaan työ- ja koulutushistorian tarkemmilla kuvauksilla voidaan viitata siihen, että asiakkaalla on mahdollisuuksia työllistyä itsenäisesti. Tyypillistä on, että asiakkaalla kuvataan olevan jo jonkinlaista kiinnittymistä työelämään. Esimerkiksi asiakkaalla saattaa jo olla kutsutaan tarvittaessa työhön –työsopimus.

Päätöksentekijäksi on joissain tapauksissa kuvattu asiakas. *”Asiakas tahtoo vielä jatkaa omatoimista työnhakua”*. Useimmiten tähän kategoriaan liittyvissä selonteoissa viitataan kuitenkin yhteiseen sopimiseen asiakkaan kanssa esimerkiksi ilmaisuilla *”sovittiin asiakkaan kanssa”* tai *”sovittiin, että jatkaa vielä omatoimista työnhakua”*. Sopiminen näyttääkin olevan usein käytetty ilmaisu, joka vahvistaa kuvaa, että asiakas ja työntekijä ovat yhteisymmärryksessä päätyneet siihen, että omatoiminen työnhaku on vielä perusteltua. On myös voitu *sopia* siitä, että asiakas on itse uudestaan TYP:een yhteydessä, jos työtä ei kuitenkaan yrityksistä huolimatta löydy.

”Työskentelee tällä hetkellä osa-aikaisena kutsuttaessa sopimuksella. Etsii silti erittäin aktiivisesti kokoaikaista työtä. Hakee myös palkkatukipaikkoja, joihin parhaillaankin hakemuksia sisässä. Sovittiin, että asiakas jatkaa vielä itsenäistä työnhakua(...)”

”Ei aloitettu asiakkuutta, koska asiakas haluaa vielä itse hakea töitä eikä koe tarvetta TYP-palvelulle. Kehotettiin seuraamaan myös työelämävalmennuspaikkoja. Sovittiin, että voi halutessaan varata uuden ajan, mikäli omatoiminen työnhaku ei tuota tulosta.”

Työntekijät ovat myös kuvanneet sitä, mitä sellaista tietoa asiakas on saanut käynniltä mukaansa, joka voi olla apuna työpaikan löytämisessä. Asiakkaan saama ohjaus ja neuvonta näyttäisi kuuluvan myös yleisemmin selontekovelvollisuuteen, kun asiakkuutta ei synny. Näin myös osoitetaan, että arvointikäynti ei ole turha, koska asiakas on saanut tietoa tai ohjausta, joka voi olla hänelle avuksi.

”Työskennellyt viimeeksi vuokrafirman kautta ja tätä kautta saanut kontakteja työelämään. Uskoo, että saa kontaktiensa kautta töitä palkkatuella ja selvittelimme palkkatukiasioita käynnillä. Hakee varasto- ja kuljetustehtäviin. (...)Sovittiin, että jatkaa itsenäisesti työnhakua kohentuneen palkkatukitietoisuuden kanssa.

5.3.3 Elämäntilanteen tai muiden selvittelyjen takia ei nyt ajankohtaista

Osassa kuvauksista asiakkuutta työvoiman palvelukeskuksessa ei nähdä ajankohtaisena asiakkaan elämäntilanteeseen tai terveystilanteeseen liittyvien syiden takia. Selonteoissa voidaan viitata tilanteisiin, joissa asiakkaan perhetilanne on sellainen, että työhön meno on vaikeaa tai se verottaa voimia niin paljon, että asiakas ei juuri nyt pysty ajattelemaan omaa työllistymistään. Tilanteet voivat olla luonteeltaan myös pysyväluontoisia, esimerkiksi kotona on vammainen tai paljon tukea tarvitseva lapsi. Seuraavat esimerkit kuvaavat sitä, kuinka läheisten tilanne voi olla syy tai osasyys siihen, että TYP-palvelua ei nähdä ajankohtaisena.

”Tässä vaiheessa ei asiakkuutta aloitettu; ei ole valmis työskentelemään kohti pysyvämpää työllistymisratkaisua. Suosittelin urasuunnittelukurssia tai kuntouttavaa työtoimintaa. Jos mieli muuttuu, voi myös itse ottaa yhteyttä TYP:iin. Asiakkaalla 11v. poika jolla laaja-alaiset oppimisen vaikeudet, tarvitsee paljon tukea koulun käynnissä.”

”Asiakkaan isä on tällä hetkellä heikossa kunnossa ja tilanne vaatii asiakkaalta paljon. Isä tällä hetkellä sairaalassa tutkimuksissa. Lisäksi isän asunnossa ollut tulipalo”

Monissa tapauksissa asiakkaille on annettu uusi aika eli nämä jäävät eräänlaiseen asiakkuuden välitilaan ja osa todennäköisesti aloittaakin asiakkuuden TYP:ssä myöhemmin. Asiakkaalle annettua miettimisaikaa voidaan perustella jollain konkreettisella ensiksi hoidettavalla asialla, kuten esimerkiksi terveyden- tai sairauden hoitoon liittyvillä toimenpiteillä. Myös asiakkaan pitkä poissaolo työelämästä ja muu voimavaroja vaativa elämäntilanne voi toimia perusteluna sille, että asiakas jää miettimään TYP-asiakkuuttaan. Selonteoissa voidaan siirtyä lähelle asiakkaan näkökulmaa, jossa suuntaaminen työelämää kohden pitkän työttömyyden tai sairauden jälkeen voi olla iso askel. Toisaalta joistain selonteoista on myös tulkittavissa, että työllistymisasioiden suunnittelu nähtäisiin jo työntekijöiden mielestä ajankohtaisena, mutta asiakkaalle on kuitenkin annettu vielä miettimisaikaa. Tämä voi olla epäsuorasti ilmaistu, kuten esimerkiksi seuraavassa aineistokatkelmassa asiakas ”nytkin vielä jäi miettimään”.

” Asiakas on 8-vuotiaan pojan yksinhuoltaja. Ollut perhetilanteen vuoksi kotona ja nytkin vielä jäi miettimään onko aika lähteä omaa työllistymään viemään aktiivisesti eteenpäin. Lasten isä ollut 3 vuotta vankilassa ja vapautuu kesällä, tosin ovat eronnet jo vuosia sitten. Luottotiedot menneet, voudilla saatavia tuhansia- ei tiedä tarkemmin. Halusi miettimisaikaa. Annettu uusi arviointiaika.”

Asiakkaan terveydenhoidossa saattaa olla jotain akuuttia kesken, jonka päättymistä odotellaan, ennen kuin asiakkuutta mahdollisesti aloitetaan. Selonteoissa viitataan usein johonkin sairauteen, josta asiakas on toipumassa.

”Kävi TYP:ssa, ei aloittanut vielä asiakkaana, koska kärsii nyt keuhkosairaudesta, jonka paraneminen voi viedä useita viikkoja. Olisi hyvä asiakas TYP:een. Ollut yli 10v. kaupungilla pätkätöissä, lähinnä tuella. Ei isompia työllistymisen esteitä, mutta avoimille omin neuvoin vaikea päästä. Jäi parantelemaan itseään ja miettii asiakkuutta; varaa uuden ajan halutessaan, kun parantunut.”

Osassa selontekoja on kuvattu sovitut käynnit muissa palveluissa, joiden lopputulos ratkaisee, aloitetaanko TYP-asiakkuutta. Asiakkaalla saattaa olla esimerkiksi sovittu lääkärikäynti, joka saattaa myös johtaa sairauslomaan. Asiakkuuden aloittaminen TYP:ssa on kuitenkin mahdollista jonkin asian selvittyä. Asiakkaalle on voitu jo antaa uusi arviointiaika TYP:een.

”Ei aloitettu TYP:n asiakkuutta, vaan sovittiin uusi käynti. Sitä ennen on aika omalääkärille ja psykologille. Kokee olevansa ensisijaisesti kuntoutuksen ja hoidon tarpeessa. Ei ole sairaslomalla, vaikka on potenut masennusta 4v. (...) Masennuksen hoitosuunnitelma on vielä tekemättä. Psykologin kanssa on puhunut psykoterapiasta. Katsotaan saako lähiviikkoina tarvittavat lähetteet terveydenhuollon palvelujen piiriin ja tehdään päätös TYP-asiakkuudesta sitten, kun tiedetään jatkosuunnitelmat. (...)”

Työntekijöiden selonteoissa välittyy varsin usein neuvottelu- ja yhteistyöhenki asiakkaan kanssa. Asiakkaan tilanne on käyty läpi ja on keskusteltu siitä, mikä hänen tilanteessaan olisi järkevää ja miten olisi syytä edetä. Kuvauksissa on voitu tuoda esiin myös se, mistä TYP:ssa voitaisiin lähteä liikkeelle, mikäli asiakkuus alkaa. Vastuu asiakkuuden myöhemmästä alkamisesta jää asiakkaalle itselleen, ellei asiakkaalle ole jo annettu uutta arviointiaikaa. Toisaalta selonteot ovat nähtävissä myös TE-toimistossa, joten myös he voivat ohjata asiakkaan tarvittaessa TYP:een uudestaan. Selontekovelvollisuus asiakkaan ohjanneelle taholle täyttyy, kun asiakkuuden alkaminen jätetään auki. Joissakin kuvauksissa myös viestitään suoraan, että asiakkaan toivotaan aloittavan TYP:ssä ja hänelle olisi siitä hyötyä, esimerkiksi *”Olisi hyvä asiakas TYP:een”*.

5.4 Ensisijainen palvelutarve muualla

5.4.1 Paljon erilaisia rajoitteita työhön menoon

Osassa kuvauksista asiakkuuden alkamattomuus selitetään suoraan asiakkaan terveyteen, elämäntilanteeseen ja jaksamiseen liittyvillä seikoilla, joita on useita samanaikaisesti. Asiakkaan kokonaistilanteesta muodostuu kategoria ”ei työkykyinen” tällä hetkellä. Asiakkaan ohjaaminen muihin palveluihin on selvää ja ohjaukset ja yhteydenotot muihin palveluihin on osassa tapauksista kuvattu tarkasti. Myös asiakkaan tilanteen selvittelyyn käytetty aika tai sen riittämättömyys on saatettu kuvata. TYP:n työntekijät ovat toimineet palveluohjaajina muihin palveluihin tai apuna on voitu käyttää myös TYP:n terveydenhoitajaa. Kertomukset ovat pitkiä ja monivaiheisia, koska ensin on kuvattu asiakkaan ongelmia ja nykytilannetta, mahdollisia aikaisempia ratkaisuyrityksiä ja sen jälkeen sitä, mihin asiakas on TYP:sta ohjattu. Koko kertomus toimii selontekona sille, miksi asiakkuus TYP:ssa ei ala. Työntekijöiden oma aktiivinen rooli asiantuntijana ja asioiden eteenpäin viejänä tulee näissä kuvauksissa hyvin esiin. Asiakkaalle on käynnin aikana varattu aikoja esimerkiksi lääkäriin tai aikuissosiaalityöhön.

”Elokuussa 2010 jäänyt masennuksen vuoksi pois tukityöstä, jonka jälkeen ei tapahtumia, hoitoja tms. paitsi muutto suojakotiin. Ensisijainen palveluntarve terveys- ja sosiaalipalvelut. Ei pysty nyt edes kuntouttavaan. (...) Asioita sekaisin ja henkinen jaksaminen heikko, ei nyt pysty toimenpiteisiin. Varattiin aika sairaanhoitajalle, koska lääkärille ei saatu; tarvitsee mielenterveyspalveluita. Tarkistettiin asumistukiasia; Kela odottaa työttömyysturvalausuntoa. (...) Sosiaalitoimeen menossa ensiviikolla, ohjeistettiin kulkemisessa, sos.toimi ohjaa velkaneuvontaa, koska Typ-ajalle tuli jo liikaakin asiaa kerralla. Ohjattiin diakoniatyöhön ruoka-avun hakuun. Kunhan saa terveysasiat hoitoon ja paremmalle mallille, pyytää sosiaalitoimesta ohjausta kuntouttavaan työtoimintaan, jossa voi pikkuhiljaa kokeilla työhön paluuta. Vanhustyö kiinnostaa, avoimet työmarkkinat liian kova tavoite. Etuusasiakas kunnes kuntouttava työtoiminta ajankohtainen.”

”Asiakas oli tullessaan huonolla tuulella, koska ei saa apua mistään. Elämässä mikään ei kiinnosta, elää päivä kerrallaan. Asiakkaan mukaan kukaan ei ota häntä työhön, kun hänellä on kertomansa mukaan rikosrekisteri. Asiakas rauhoittui, kun kerroimme, että tämä on alkuinformointikäynti, eikä asiakkaaksi ole pakko jäädä. Kerroimme asiakkaalle lyhyesti TYPin toiminnasta ja tunnin edetessä myös kuntouttavan työtoiminnan palvelusta. Asiakas on

velkajärjestelyssä, joka päättyy vuoden kuluttua. Hän on suorittanut peruskoulun ja ammattikoulussa kokin tutkinnon. Viimeisin työsuhde on vuodelta 2005 (pakkaajana n. yksi vuosi). Kertoi omien ongelmien alkaneen jo 12 - 13 -vuotiaana ja olleensa hoidon piirissä. Tällä hetkellä ei käyntejä MTT -toimistossa. Asiakas kertoi olevansa sekä psyykkisesti että fyysisesti huonossa kunnossa. Kertoi saaneensa mielialavaivoihinsa lähinnä pillereitä, vaikka toivoisi saavansa muunlaista apua. Asiakas vaikutti epätoivoiselta ja ohjasimme hänet TYPin terveydenhoitajan pakeille saman tien. Tunnin keskustelujen jälkeen terveydenhoitaja varasi asiakkaalle ajan psykiatrille. Terveydenhoitajan kertoman mukaan asiakas oli tyytyväinen saamaansa kohteluun ja palveluun.”

Määrällisesti edellisen kaltaiset selonteot eivät ole kovin suuri joukko, mutta ne kuitenkin kertovat siitä, että työttömät voivat olla pitkäänkin yksin ongelmiensa kanssa ja tarvittavaa apua on vaikea saada. Näillä pitkillä kuvauksilla on ehkä myös haluttu tuoda tätä seikkaa näkyväksi. Arviointikäynti voi olla asiakkaan kannalta jopa merkittävä käännekohta, jos asiakas pääsee sen kautta tarvitsemansa avun piiriin. Nämä selonteot antavat vaikutelman, että asiakkaiden ohjautuminen oikean palvelun piiriin voi olla aika sattumanvaraista, jos he eivät itse sitä osaa hakea tai se heiltä evätään. Lähes kaikki asiakkaat on ohjattu TYP:een TE-toimistosta. Tämä kertonee siitä, että TE-toimistossa ei ole resursseja paneutua moniongelmaisten asiakkaan tilanteeseen ja eteenpäin ohjaukseen, joten vastuu siirretään TYP:en, jossa on myös sosiaalityöntekijän asiantuntemus käytössä.

Joidenkin kohdalla kuvataan käytyjä tai käynnissä olevia terveystarkastuksia. Asiakasta on jo yritetty auttaa muissa palveluissa, mutta selonteoissa tuodaan esille myös sitä, kuinka nämä eivät ole johtaneet toivottuun tulokseen. Aktivointi- ja työllisyydenhoidonpalvelut eivät näyttäytyä ajankohtaisina, koska erityisesti henkisen jaksamisen ja mielenterveyden ongelmat ovat edelleen pääasiallisina. Seuraavassa esimerkkejä selonteoista, joissa asiakkaan pitkään jatkuneet ongelmat ovat keskiössä.

”Koulutukseltaan laborantti ja metallimies. Ei työkokemusta. Useita sairauksia ,mm-. allergioita, migreeni, ahdistuneisuus, unettomuus. Ollut kuntoutusneuvojan ohjaamana kuntoutustutkimuksissa ja saanut kuntoutustukea varten b-lausunnon, mutta oli piilottanut paperit , kun ei pitänyt lausunnon sisällöstä. Ei kykene päivätöihin, ei motivaatiota työhön. Ohjattu omalääkärin kautta pyytämään lähetettä psykiatriselle poliklinikalle ja mielenterveyspalveluiden kautta arvioimaan työkykyisyyttä.”

” Asiakkaalla 20 vuoden ajan ollut depressiota ja lisäksi alkoholin käyttöä, osittain näiden syiden vuoksi syrjäytynyt työelämästä 2000-luvun alussa. Ollut vuoteen -06 kuntoutustuella, minkä jälkeen työnhakijana. Palkkatuella oli vuoden ajan SPR:n kirpputorilla -09-10, tämä jakso sujui alun vaikeuksien jälkeen hyvin. Samoihin aikoihin kuitenkin lopetti masennuslääkkeiden käytön ja käynnit mielenterveystoimistossa. Nyt kokee että, vointi on mennyt vuoden aikana huonommaksi, kokee lisäksi voimattomuutta. Ei juurikaan ole ihmiskontakteja, kotona on internetissä (joskus käy baarissa, kirjastossa ja kaupassa). Olutta juo isoja määriä kerralla, mutta ei useita päiviä putkeen. Terveystoimittajaa konsultoin, tavoitteena ohjata asiakas lääkäriin hoidon ja kuntoutustarpeiden arvioimiseksi. Myöhemmin mikäli asiakkaan vointi kohenee voisi asiakkaan ohjata kuntouttavaan työtoimintaan (annettu esite mukaan). ”

Selontekojen kautta piirtyy kuva asiakaista, joiden tilanne on hyvin vaikea. Osa työttömistä työnhakijoista ei näyttäydä näiden valossa työkykyisiltä tai edes kuntouttavaan työtoimintaan sillä hetkellä kykeneviltä. Asiakkaiden ongelmat liittyen erityisesti mielenterveyteen, omaan koettuun vointiin ja myös sosiaaliseen syrjäytymiseen ovat selontekojen keskiössä. Toisin kuin ensimmäisen luvun ”Avoimet työmarkkinat eivät realistiset” –kategorian selonteissa, joissa välityömarkkinat kuvataan mahdollisina ja ensisijaisina, ”ei työkykyinen” –kategorian selonteissa ”oikea palvelu” nähdään edelleen lähinnä mielenterveys- tai kuntoutuspalveluissa, mutta tarvetta voi olla myös esimerkiksi velkaneuvontaan tai aikuissosiaalityön palveluihin. Kuvauksiin liittyy yleensä selonteko siitä, mitä eri palveluissa on jo yritetty ja siitä kuinka nämä eivät ole auttaneet asiakkaan tilannetta, esimerkiksi: *”Työelämävalmennus ja palkkatuki keittiöalalle jo kokeiltu, ei ole mihinkään johtanut. Käsivamman vuoksi työkyky alalle on alentunut.”*

Useisiin kuvauksiin liittyy selonteko terveydenhoidon hoitokontakteista, jotka ovat katkenneet: *”lopetti masennuslääkkeiden käytön ja käynnit mielenterveystoimistossa, vointi on mennyt vuoden aikana huonommaksi”* tai *”saanut kuntoutustukea varten B-lausunnon, mutta oli piilottanut paperit, kun ei pitänyt lausunnon sisällöstä”*. Nämä ovat viesti myös asiakkaan ohjanneelle taholle siitä, että työhön menon kysymykset eivät ole asiakkaalle ensisijaisia. Selonteista huokuu myös tietynlainen neuvottomuus, kun monenlaista on jo yritetty ja asiakkaan tilannetta ei ole pystytty muuttamaan. Tästä huolimatta kaikissa kuvauksissa on selostettu sitä, mihin asiakas on menossa seuraavaksi tai mihin tahoon hän ottaa yhteyttä. Työntekijöiden selontekovelvollisuus siitä, mihin palveluihin asiakasta on ohjattu eteenpäin, korostuu näissä kuvauksissa. Organisaation taholta tulevassa ohjeistuksessa painotetaan asiakkaan ohjaamista ”oikean” palvelun piiriin, mutta se on

myös sosiaalityöntekijöiden ammattietiikkaan kuuluva kysymys. Monissa tapauksissa ei ole voitu määritellä yhtä selkeää palvelua, koska asiakkaan tilanne voi vaatia useita eri palveluja. Aina ei voida myöskään tietää, pääseekö asiakas ensisijaiseksi ajatellun palvelun piiriin, joten myös mahdollinen varasuunnitelma on voitu kuvata. Kuvaukset sisältävät usein ”listan” palveluista, joista asiakkaalle on kerrottu tai joihin asiakasta on kehoitettu olemaan yhteydessä.

”Kerrottu mielenterveysyhdistyksen toiminnasta ja lääkärin läheteellä ohjattavista mielenterveyskuntoutujien pajoista. Elää toimeentulotuella. Työttömyysturvasta karenssi (3 kk työssäoloehto) jonka saanut v.2007, syynä toistuva kieltäytyminen työstä tai koulutuksesta. Menee ajanvaraukselle aikuissosiaalityöhön.”

”Asiakkaalla on haastattelu aika ammatilliselle kuntoutuskurssille ensiviikolla. Ellei tule kurssille valituksi, kuntouttava työtoiminta voisi olla toinen etenemisvaihtoehto. Asiakkaalla on myös psykiatrian poliklinikan asiakkuus. Kun asiat alkavat edetä työnsuuntaan ja on tullut kokemusta asiakkaan työssä jaksamiseen liittyen, asiakas voidaan ohjata uudelleen TYP:n palvelujen piiriin. Asiakkaalle pyritään saamaan aikavaraus aikuissosiaalityöntekijälle, koska asiakkaalla tarve saada henkilökohtaista tukea ja apua taloudellisten asioidensa hoitamiseen, ja asiakas on tarpeen ohjata kuntouttavaan työtoimintaan ellei kuntoutuskurssi toteudu.”

5.4.2 Muut sosiaali- ja terveyspalvelut ensisijaista

TYP-asiakkuutta ei joissain tapauksissa nähdä ajankohtaiseksi, koska asiakkaalla arvioidaan olevan selvä muiden palvelujen tarve ja työhön menoa ei pidetä ajankohtaisena. Myös näissä selonteoissa saatetaan epäillä asiakkaan työkykyisyyttä. Selonteot voivat olla samantyyppisiä kuin edellisessä ei työkykyinen -kategoriassa, eikä niitä voi selvästi erottaa toisistaan. Tässä kuitenkin selonteon keskiössä on asiakkaan useimmiten selvästi määritelty palvelun tarve, ei niinkään asiakkaan koko elämäntilanne ja moniongelmaisuus. Selonteot rakentuvat asiakkaiden ongelmien kautta, joihin pyritään etsimään vastausta muista palveluista. Useimmiten mainittuja palveluja ovat aikuissosiaalityö, A-klinikka tai muut päihdepalvelut, velkaneuvoja ja TE-toimiston kuntoutusneuvoja.

Tiettyyn palveluun ohjaus tai jo käynnissä olevan palvelun jatkaminen on selontekojen ytimessä. Samalla asiakkaat tullaan kategorisoineeksi tietyn ongelman kautta, joka voi olla esimerkiksi

asunnottomuus, päihdeongelma tai velkaongelma. Seuraavassa on kuvattu muutamia tavallisimpia ongelmakategorioita, joihin ratkaisua haetaan muista palveluista.

Asunnottomuus mainitaan joissakin selonteoissa keskeisenä ongelmana, jonka vuoksi TYP:asiakkuutta ei aloiteta, mutta siihen liittyy usein myös muita ongelmia. TYP:n sosiaalityöntekijöillä ei ole hallintopäätösten teko-oikeutta, joten esimerkiksi tuettua asumista tarvitsevat ohjataan aikuissosiaalityöhön. Myös päihdepalveluihin ja velkaneuvontaan ohjauksesta mainitaan selonteoissa usein. Usein asiakkaalle on jo varattu aika suoraan seuraavaan palveluun, mutta ohjaus voi olla myös esitteen tai yhteystietojen antamista.

”Ei aloitettu asiakkuutta, koska asiakkaan ensisijaisena tavoitteena on asunnon saaminen. Kiertelee tällä hetkellä kaverin luota toiselle. Ohjattu aikuissosiaalityön yksikköön asuntoasioissa. Asiakkaalla on myös paljon velkaa, mutta ei pääse velkajärjestelyyn ennen kuin on asunto ja siitä vakiintuneet kulut. Sovittiin, että voi ottaa TYP:een myöhemmin yhteyttä, kun asuntoasia järjestynyt.”

”TE-toimistosta ohjattu. Työtön ravintolamusikko. Asiakkaan ensisijainen palvelutarve on sosiaali- ja päihdepalvelut. Yritetty varata aikaa aikuissosiaalityöhön, mutta ei saatu työntekijää kiinni. Annettu aikuissosiaalityön puh.numero ja A-klinikan yhteystiedot.”

”Akuutti päihdeongelma. Kävi TYP:ssa, ei jäänyt asiakkaaksi. Päihdeongelma ja selkeä suunnitelma siitä, että haluaa kouluttautua hierojaksi, sitten kun saa itsensä kuntoon. Ohjattiin hakeutumaan velkaneuvontaan ja A-klinikalle. Neuvottiin työttömien yhdistyksen kuntosalivuoroille. Esiteltiin kuntouttava, johon pyytää myöhemmin sosiaaliasemalta ohjausta sitten kun ajankohtaista.”

Selonteoissa voidaan viitata jo käynnissä oleviin hoitosuhteisiin ja niiden ensisijaisuuteen. Asiakkaalla saattaa esimerkiksi olla käynnissä päihde- tai korvaushoito. Usein ensimmäisenä askeleena työelämän suuntaan näiden jälkeen arvioidaan olevan kuntouttava työtoiminta. Vastuu oikean ajankohdan arvioimisesta kuntouttavaan työtoimintaan voidaan siirtää ensisijaiselle hoitavalle taholle.

”Käy korvaushoidossa kesästä 2010 alkaen K-Klinikalla (...)On huomenna menossa K-klinikan sosiaalityöntekijän ajalle. Annoimme asiakkaalle esitteet KTT:n palveluista. K-klinikka pystyy tällä hetkellä parhaiten arvioimaan, missä vaiheessa kuntouttava on ajankohtainen. (...)”

Myös erilaisia terveyden ongelmia ja terveystselvittelyjen tarvetta kuvataan melko usein ensisijaisena palvelutarpeena. Työkykyisyys suhteessa terveydentilaan arveluttaa ja useimmiten asiakkaan seuraavaksi palveluksi on mainittu lääkärin lisäksi TE-toimiston kuntoutusneuvoja.

”Terveystilassa on monta seikkaa, jotka rajoittavat työhönmenoa. Selässä ja polvissa nivelrikko, leikkaukseen ei vielä ikänsä puolesta pääse. Kivut rajoittavat jokapäiväistä elämää. Työkykyisyys arveluttaa. Sairauslomista ei ole ollut puhetta ja pyydettiin tätä lääkärissä ottamaan puheeksi. Uraan laitettu myös maininta kuntoutusneuvojan tarpeesta.”

”Ollut Rovaniemen TYP:n asiakkaana ja muuttanut paikkakunnalle pari kuukautta sitten. Terveystilan suhdetta työkykyyn ehdottomasti arvioitava ja varattiin aika Te-toimiston kuntoutusneuvolle.

Muutamassa tapauksessa selonteoissa vedotaan asiakkaan kielitaidon riittämättömyyteen TYP:n palveluun. Vaihtoehtoisena palveluina asiakkaalle on neuvottu maahanmuuttajien kysymyksiin erikoistuneita palveluja.

”TE-toimistosta ohjattu. Ei asiakkuutta, koska kielitaito ei riitä TYP:n palveluihin. Varattiin aika Aikuiskoulutuskeskuksen projektiin/Maahanmuuttajien ohjaus- ja työnhakupalvelu.”

”Kävi ensiarviossa, tulkki mukana. Latviasta tullut paluumuuttajana Suomeen 11 vuotta sitten. Asuu yksin, aikuiset lapset. Ollut ompelijana ja kirjanpitäjänä kotimaassaan. Suomen kielen taito huono, etenkin suullinen taito ja puhuminen. Sairautena psoriasis, diabetes ja verenpainetauti. Kielitaidon puutteen takia ei aloiteta TYP-asiakkuutta. Ohjattu varaamaan aika TE-toimiston avolle tai kuntoutusneuvolle työkokeilumahdollisuutta varten. Annettu myös kaupungin työntekijän yhteystiedot maahanmuuttajien työharjoittelupaikkojen hakua varten.”

5.4.3 Palvelutarve kuntouttava työtoiminta

Osa arviointikäynnille tulevista asiakkaista on ohjattu suoraan kuntouttavaan työtoimintaan. Perustelut ohjaukselle voivat olla hyvin lyhyitä. Kuntouttava työtoiminta on hallinnollisesti saman yksikön alla ja oman yksikön sisälle toiseen toimintaan ohjaaminen ei aiheuta yhtä vahvaa selontekovelvollisuutta, kuin muualle ohjaaminen.

”Asiakas, jolla paniikkihäiriötä ja masennusta, ollut myös kuntoutusneuvojan asiakas, vuonna 2009 tehty aktivointisuunnitelma kuntouttavaan, mutta tuolloin muuttanut vuodeksi pois Suomesta, jolloin kuntouttava jäänyt. Ohjaus kuntouttavaan työtoimintaan.”

”Tehtiin pika-aktivointisuunnitelma ja ohjaus kuntouttavaan työtoimintaan. On ollut kaksi kertaa aikaisemmin ehdolla TYP:een. Paljon terveysrajoitteita ja velkaa. Ei työkokemusta, ammatillinen koulutus mukautettuna ravintola-alalle. Ollut kuntoutusneuvolla vuosikausia Te-toimistossa asiakkaana.”

Kuntouttavaan työtoimintaan ohjaukseen voi liittyä myös pidempiä perusteluja koskien asiakkaan taustaa ja elämäntilannetta. Asiakas on voitu ohjata samalla myös muihin palveluihin, kuten velkaneuvontaan tai terveyspalveluihin. Asiakkaan halukkuus kuntouttavaan työtoimintaan on myös usein erikseen mainittu. Tämä voi toimia myös ohjauksen oikeutusta vahvistavana tekijänä. Kuntouttava työtoiminta on saattanut olla myös jo aikaisemmin suunnitelmana, mikä toimii perusteluna ohjaukselle.

”Kävi TYP:essä, palvelutarve kuntouttava työtoiminta, joka viime kerralla ei toteutunut, mutta haluaa nyt yrittää uudelleen, joten tehty sinne aktivointisuunnitelma.”

”Entinen TYP-asiakas, jolla jäänyt arvioiva palvelu yhdistyksessä kesken. Tehtiin asiakkaan ja yhdistyksen pyynnöstä lähete kuntouttavaan, jotta saisi asian nopeasti liikkeelle. Arvioivan palvelun keskeydyttyä yhdistyksen kanssa sovittu, että voi palata myöhemmin, mutta kuntouttavan kautta. On TYP:n entinen asiakas, nyt asiakkuus TE-toimistossa, koska palvelutarpeena kuntouttava eikä TYP. Yhdistykseen myös koulutussuunnitelma vireillä.”

Kuntouttavaan työtoimintaan ohjaukseen liittyy myös lähes aina maininta, että asiakkuus jatkuu TE-toimistossa. Yllä olevassa kuvauksessa asiaa on vielä erikseen selitetty, koska asiakas on ollut aiemmin TYP:n asiakas.

Kuntouttavaan työtoimintaan TYP:sta ohjatut asiakkaat ovat tulleet TYP:een pääsääntöisesti TE-toimiston ohjaamina ja muutama on hakeutunut TYP:een omatoimisesti. Selonteot asiakkaiden tilanteista kertovat, että asiakkailla on kuitenkin paljon elämänhallintaan, terveyteen ja jaksamiseen liittyviä ongelmia. TE-toimistosta asiakkaita on ohjattu TYP:een, jossa on mahdollisuus aktivointisuunnitelman tekemiseen kuntouttavaan työtoimintaan. Aktivointisuunnitelman tekeminen ja ohjaaminen kuntouttavaan työtoimintaan on helpompaa, kun suunnitelman tekoon tarvittava TE-toimiston virkailija ja sosiaalityöntekijä työskentelevät työparina.

5.5 Yhteenveto

Tutkimukseni tavoitteena oli selvittää, millaisia selontekoja TYP:n työntekijät antavat sille, että asiakkuus TYP:ssa ei käynnisty ensimmäisen arviointikäynnin jälkeen ja millaisia kategorioita työttömistä samalla muodostuu työntekijöiden kirjoittamissa teksteissä. TYP:n työntekijöillä on paljon ammatillista harkintavaltaa alkaako asiakkuus TYP:ssa, mutta he ovat samalla selontekovelvollisia perustelemaan asiakkuuden alkamattomuuden syyt. Perusteluista muodostuu varsin monimuotoinen kuva siitä, miksi asiakkuus TYP:ssa ei käynnisty. Tutkimukseni päähavainto on, että asiakkuuden alkamattomuudelle ei ole olemassa yhtä selittävää syytä, vaan perustelut voivat olla jopa keskenään päinvastaisia. Osa asiakkaista kategorisoituu ”liian hyväksi” tai selvän suunnitelman omaaviksi asiakkaiksi, joiden taidot ja motivaatio ovat kohdallaan tai ratkaisu työllistymiseen ja eteenpäin menoon on jo löytynyt arviointikäynnille tultaessa. Toisessa ääripäässä ovat selonteot, joissa avoimien työmarkkinoiden tai myös välityömarkkinoiden nähdään olevan hyvin kaukana ja muut ongelmat määrittävät sitä, mitä palvelua asiakkaan tilanteessa pidetään ensisijaisena. Seuraavassa olen koonnut yhteen analyysini keskeisimmät tulokset taulukon muotoon. Olen myös kirjannut taulukkoon kohtaan ”määrällinen esiintyminen” sen, kuinka paljon kuvauksista (n=280) suurin piirtein määrittyi kuhunkin kategoriaan. Tarkkaa määrää on vaikea ilmaista, koska samassa kuvauksessa saattoi olla piirteitä useammasta kategoriasta. Määrät antavat suuntaa kunkin kategorian esiintymisen yleisyydestä aineistossani.

Taulukko 1: Asiakkuuden alkamattomuutta työvoiman palvelukeskuksessa selittävät kategoriat ja selonteot

Kategoria	Selonteille tyypillistä	Määrälli- -nen esiintymi- nen
Asiakkaan tavoitteet ja TYP:n palvelut eivät kohtaa		
”Avoimet työmarkkinat eivät realistiset ”	Selonteissa kuvataan tyypillisesti asiakkaan työttömyyden pitkää kestoaa, koulutus- ja työhistoriaa, tahtotilaa, ikää, joista yhdessä piirtyy kuva avoimilta työmarkkinoilta syrjäytetyistä ja luovuttaneista. Vastapariksi kategoriassa määrittyvät tuetut työmarkkinat. Työntekijän ja asiakkaan arviot tilanteesta kuvataan useimmiten samansuuntaisiksi.	30-40
”Palkkatyöhaluttomat ja erikoiset persoonat”	Selonteissa kuvataan asiakkaan kiinnostuksen olevan muualla kuin palkkatyössä. Selontekovelvollisuus työttömyysturvalakia ja aktivointipolitiikan tavoitteita vasten. Moraalinen lataus läsnä.	5-10
”Haluaa suoraan töihin – ei TYP-palvelua”	Asiakkaan ja TYP:n tavoitteet samansuuntaiset, mutta käsitys keinoista eroaa. Asiakkaan haluttomuus osallistua työllistämistä edistäviin toimenpiteisiin tai haluttomuus sitoutua TYP:n ”prosessiin” perusteluina.	20-30
”Liian hyvä työnhakija”	Selonteissa korostetaan asiakkaan hyvää koulutusta, työhistoriaa, motivaatiota, aktiivisuutta ja työnhakutaitoja. Nämä toimivat perusteluna sille, että TYP:n palveluilla ei annettavaa asiakkaalle.	10-15
Asiakkuuden välitilat		
”Asiakkaalla muita suunnitelmia”	Määrällisesti eniten selontekoja, joissa keskiössä asiakkaan muut suunnitelmat, kuten opiskelupaikka on jo olemassa, haussa tai suunnitelmassa, yritystoiminta tai sovittu tai ”melkein varma” työpaikka. Epävarmoissa suunnitelmissa on aina mainittu mahdollisuus TYP-asiakkuuteen myöhemmin.	70-80
”Jatkaa vielä omatoimista työnhakua”	Selonteissa asiakkuuden alkamattomuus perustellaan asiakkaan halulla jatkaa vielä omatoimista työnhakua, mutta asiakkuus voi alkaa myöhemmin. Selonteissa korostuu asiakkaan kanssa sopiminen ja mahdollisuus asiakkuuteen myöhemmin.	20-30
”Elämäntilanteen takia ei nyt ajankohtaista”	Selonteot perustuvat asiakkaan ongelmallisen perhetilanteen tai muun elämäntilanteen kuvaukselle, jonka takia asiakkuuden alkaminen jää vielä harkintaan. Myös kesken olevien terveysseuravierailujen takia asiakkuuden alkamista voidaan siirtää. Asiakkaalle on voitu antaa uusi arviointiaika	10-20
Palvelutarve muualla		
”Paljon erilaisia rajoitteita työhön menoon- ei työkykyinen”	Selonteissa asiakkaan usein pitkään jatkuneet mielenterveysongelmat ja elämäntilanne syynä siihen, että TYP palvelua ei pidetä ajankohtaisena. Usein kuvattu aikaisempia ratkaisuyrityksiä ja katkenneita hoitosuhteita. Työhön menoon paljon rajoitteita, asiakkaasta rakentuu kuva ei työkykyisenä. Ohjaus muihin palveluihin keskiössä.	10-20
”Sosiaali- ja terveyspalvelut ensisijaisia”	Selvästi määritellyt palvelutarpeet selontekojen keskiössä. Tyypillisesti asiakkaan muita palveluja vaativaksi ongelmaksi kuvataan asunnottomuus, päihdeongelma, velat, terveysongelmat. Ohjaus asiakkaan tarvitsemaan palveluun keskiössä.	10-20
”Palvelutarve kuntouttava työtoiminta”	Selonteissa esillä mm. elämänhallinnan ja mielenterveyden ongelmat. Asiakkaan oma halu kuntouttavaan työtoimintaan ja asiakkuuden jatkuminen TE-toimistossa mainittu selonteissa.	20

Osassa selontekoja piirtyy kuva työmarkkinoilta syrjäytyneistä, joilla on työkykyä jäljellä, mutta ei halua tai mahdollisuuksia ponnistella avoimille työmarkkinoille. Työntekijöiden ja asiakkaiden näkemykset asiasta ovat yleensä samansuuntaisia. Työntekijät asettuvat näissä selonteissa helposti

asiakkaiden puolelle ja näkökulma on usein enemmänkin ymmärtävä kuin kontrolloiva tai tuomitseva. Yksilöä ei vastuuteta tilanteesta, jossa todellisia mahdollisuuksia työmarkkinoille ei nähdä olevan. Rakenteellisten tekijöiden huomioiminen työllistymisen esteenä ja siitä nousevat perustelut tulevat erityisesti tässä kohdassa esille. Rakenteellisen näkökulman huomioimista työvoiman palvelukeskuksen asiakastyössä ja sen näkyväksi tuomista voimakkaammin on myös perään kuulutettu (Karjalainen 2008, 63). Työvoiman palvelukeskuksen ja yleisemmin aktivointitoimien tavoitteena kuitenkin on, että asiakas työllistyisi lopulta avoimille työmarkkinoille. Asiakkuuden alkamattomuutta perustellaankin organisaation määrittämän avoimille työmarkkinoille -suuntaamisen tavoitetta vasten, joka on ristiriidassa asiakkaan tavoitteiden ja arvioitujen mahdollisuuksien kanssa. Tämä tavoite on organisaation toimintaperiaatteissa ja ohjeistuksessa vahvasti esillä. Se toimii siten myös oikeutuksena sille, että TYP-asiakkuutta ei aloiteta. Välityömarkkinat ja esimerkiksi palkkatukityö kolmannella sektorilla argumentoidaan asiakkaan vaihtoehtona, mutta niiden mahdollisuudet nähdään tarjoutuvan asiakkaalle näissä tapauksissa paremmin ilman TYP-palvelua. Myös organisaation tavoitteet ja resurssit asettuvat siten esteeksi asiakkuudelle.

Toinen teksteissä muodostuva kategoria rakentuu selonteosta, joissa asiakkaan tavoitteet eivät ole palkkatyössä. Näitä selontekoja on määrällisesti melko vähän, mutta ne erottuvat selvästi muista kuvauksista. Työntekijöiden selontekovelvollisuus aktivointiin ja työnhakijan velvollisuuksien esiin tuomiseen herää näissä kuvauksissa. Sosiaaliturvan varassa omasta halustaan eläminen on aktivointipolitiikan eetoksen mukaisesti moraalisesti tuomittavaa ja tähän on jollain lailla otettava selonteossa kantaa. Myös laki velvoittaa, että henkilön on oltava käytettävissä kokopäivätyöhön saadakseen työttömyysturvaa. Tämän asian esille nostamista on kuvattu muutamissa selonteissa, mutta se on selvästi vähäisessä roolissa perusteluissa. Selontekojen määrällistä vähyyttä voi osittain selittää asiakastietojärjestelmään kirjattujen kuvausten seurauksellisuus asiakkaan kannalta. Vahvat määrittelyt asiakkaan työhalun suhteen voivat johtaa asiakkaan kannalta myös epäoikeudenmukaisiin seurauksiin, jos asiakas ei kuitenkaan suoraan ole kieltäytynyt työstä. Alakategorian palkkatyöhaluttomille muodostavat ns. erikoiset persoonat, joiden kohdalla muualle kuin työhön suuntaamista selitetään lisäksi asiakkaan persoonallisten ominaisuuksien kautta. Pitkäaikaistyöttömyyttä ja aktivointitoimia tutkineet Tuukka Lahti ja Vappu Karjalainen (2006, 286) toteavat, että työtön voi päätyä yhteiskunnan vallitsevien arvojen hylkäämiseen asettamalla omat erilaiset arvot elämänsä kiintopisteeksi. Näin hän voi henkisesti irtautua työttömän kategoriasta ja rakentaa omaa, ei palkkatyön varaan rakentuvaa identiteettiään. Näissä selonteissa asiakkaan identiteetin kuvataan rakentuvan muiden asioiden kuin palkkatyön varaan.

Kahdessa edellä mainitussa kategoriassa asiakkaan ja organisaation määrittelemät tavoitteet eroavat toisistaan. Kolmannen ”haluaa suoraan töihin -ei TYP -palvelua” –kategorian selonteissa puolestaan tavoitteet ovat yhteneväiset, mutta keinot sinne pääsemiseksi eriävät. TYP:n tarjoamat keinot perustuvat ajatukseen, että työllistymiseen johtava prosessi pitkään työttömänä oleilla vaatii yleensä erilaisia välivaiheita. Asiakkaan polun ajatellaan rakentuvan ensinnäkin yhteisen suunnittelun ja tavoitteiden asettamisen ja tämän jälkeen työpaikkojen vaatiman osaamisen ja taitojen kehittämisen mm. koulutusten, työelämävalmennuksen ja palkkatuetun työn kautta. Asiakkaat eivät puolestaan ole selontekojen mukaan valmiita näihin välivaiheisiin, vaan he ilmaisevat haluavansa suoraan palkalliseen työhön. Selonteot rakentuvat tälle ristiriidalle. TYP-palvelu ja siihen liittyvä sitoutuminen saattaa asiakkaan näkökulmasta näyttäytyä liian raskaana ja vaativana. Asiakkaalle voi syntyä epävarmuus siitä, että mikäli hän aloittaa TYP-asiakkuuden, hän menettää hallinnan itseltään ja hänet voidaan velvoittaa toimintaan, johon hän ei itse haluaisi. Myös se, että itse löytää ja osaa hakea työpaikkansa, voi olla oman identiteetin kannalta tärkeää (ks. Karjalainen & Lahti 2006). Asiakkaiden näkemykset siitä, mikä on tavoiteltavaa ja millaisin keinoin, eroavat organisaation ja työntekijöiden käsityksistä. Selonteista välittyy työntekijöiden järjestelmäkeskeinen näkökulma, joka painottaa organisaation tavoitteita ja palveluja, kun taas asiakas katsoo asiaa omien tarpeidensa näkökulmasta.

Pieni osa TYP:n arviointikäynnille tulleista kategorisoituu työmarkkinoiden läheisyyden suhteen selvästi toiseen päähän ”liian hyvä asiakas”. Asiakkaalla ei kuvata olevan terveystai sosiaalisia ongelmia, vaan hänellä on hyvä koulutus, työkokemusta ja motivaatiota, mutta työpaikka kuitenkin puuttuu. Selonteissa voidaan viitata TYP:n valtakunnallisissa asiakaskriteereissä vahvasti painotettuun moniammatillisen tuen tarpeen kriteeriin, joka ei asiakkaan kohdalla täyty, mutta myös siihen, että TYP:lla ei ole keinoja auttaa tämänkaltaisia työnhakijoita tai TYP-palvelulla ei asiakkaan tilanteessa ole lisäarvoa. Osittain ”liian hyvien työnhakijoiden” ohjautuminen TYP:een selittyy sillä, että TYP:n ensiarviokäynnille on saanut ajan itse ilmoittautumalla internetin kautta, jota aktiiviset työnhakijat ovat hyödyntäneet. Tämä heijastelee myös sitä, että kaikilla aloilla ei ole riittävästi kysyntää työntekijöille ja työttömyysjakson pitkittyessä kilpailussa pärjääminen on vaikeaa.

Olen käyttänyt käsitettä ”asiakkuuden välitilat” sellaisista selonteista, joissa asiakkaalla kuvataan olevan muuta suunnitteilla tai käynnissä, mutta asiakkuuden alkaminen on mahdollista, mikäli suunnitelma ei toteudu. Suurin joukko muodostuu selonteista, joissa kuvataan asiakkaan käynnissä tai vireillä olevia työhön, opiskeluun tai yrittäjyyteen liittyviä suunnitelmia. Asiakkaan suunnitelmat

ja aktiivisuus työllistymisen ratkaisujen suhteen toimivat perusteluna sille, että asiakkuutta ei aloiteta. Monissa tapauksissa myös asiakkaan oma tahto toimii perusteluna. Asiakas kuvataan aktiivisena toimijana, joka myös haluaa toimia itsenäisesti. Osittain nämä selonteot menevät päällekkäin ”liian hyvä työnhakija” ja ”jatkaa omatoimisesti työnhakua” kategorioiden kanssa. Näissä kaikissa vahvana vireenä on asiakkaan omien pyrkimysten ja työllistymiseen tai opiskeluun tähtäävien suunnitelmien kuvaus. Useimmiten asiakkaat ovat tulleet TYP:een TE-toimiston ohjaamana tai 500-päivää työttömänä olleiden listoilta poimittuna. Se, miksi jo työhön tai opiskeluun menossa olevia on kutsuttu tai ohjattu TYP:een selittynee ainakin osittain sillä viiveellä, joka on ohjauksen tai listalta poiminnan ja aikavarauksen välillä. Asiakkaan tilanteet voivat tänä aikana muuttua. Joskus myös pelkkä ohjaus TYP:een saattaa saada asiakkaassa aktiivisuutta aikaan oman tilanteensa suhteen. Asiakkuuden välitilaan jäävät selvimmin asiakkaat, joille on jo annettu uusi aikavaraus, koska asiakkuuden aloittamista ei ole voitu ensimmäisellä tapaamisella ratkaista. Selonteissa viitataan mm. asiakkaan elämäntilanteeseen, perhetilanteeseen tai kesken oleviin terveystarkastuksiin, joiden tuloksia odotellaan. Osalle miettimään jääneistä asiakkaista ei ole annettu uutta aikaa, vaan he itse ottavat yhteyttä jonkin asian ratkettua. Huomioitavaa onkin, että kuvausten määrä ei kerro sitä, kuinka moni asiakas ei todellisuudessa kiinnity TYP:n palveluun, koska osa aloittaa asiakkuuden myöhemmin.

Palvelutarve muualla –pääkategoria eroaa edellä mainituista kategorioista siten, että selontekojen keskiössä ovat asiakkaan ongelmat ja ohjaus muihin palveluihin. Asiakkaat kategorisoidaan tiettyjen muiden palvelujen vaatimien ongelmien kautta. Kertomuksissa tulee esille vuosia samantyyppisiä jatkuneita tilanteita. Osasta selontekojen välittyäkin enemmän asiakkaan suunta pois työelämästä kuin sitä kohden. Asiakaskertomuksissa kuvataan monipuolisesti asiakkaan ongelmia ja niihin haettuja ratkaisuyrityksiä. Näiden kuvausten kautta rakentuu kategoria, jossa asiakkaasta piirtyy kuva ”ei työkykyisenä”. Myös ”muiden sosiaali- ja terveyspalvelujen tarve” -kategoriassa asiakkaan tilanne näyttäytyy varsin haasteellisenä työllistymisen suhteen. Osalle työelämään ja aktivoitumiseen suuntaava matalin palvelu, kuntouttava työtoiminta, kuvataan liian vaativaksi, koska ensisijaisina ongelmina ovat mm. asunnottomuus, päihde- ja mielenterveysongelmat, jotka vaativat ensin ratkaisua. Noin neljännes arviointikäynneillä käyneistä on ohjattu sosiaali-, terveys- tai kuntoutuspalveluihin ensisijaisena palveluna. TYP:lla on ollut tärkeä merkitys myös ohjauspalveluna Hasenfeldin (1983) kuvaamassa prosessointimielessä (people processing technologies), vaikka se ei sen päätarkoituksena olekaan. Selonteissa tulee varsin usein esille se, että aikaisemmat yritykset asiakkaan tilanteen parantamiseksi eivät ole onnistuneet. Työllistymisen

kysymyksiä ei kuvata myöskään asiakkaan näkökulmasta ensisijaisina. Nämä kuvaukset herättävät kysymyksen palvelujen koordinaation ja kohdentumisen ongelmista.

6 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTAA

Olen analysoinut työvoiman palvelukeskuksen työntekijöiden tekemiä kuvauksia siitä, miksi asiakkuus TYP:ssa ei ole alkanut ja millaisia asiakaskategorioita kuvauksista muodostuu. Lopuksi esitän vielä johtopäätökseni ja pohdintaa asiakkaiden valikoitumisesta TYP:een aktiivisen työvoimapolitiikan ja hyvinvointipalveluja tuottavien organisaatioiden toimintalogiikan kontekstia vasten.

Kategorioiden tuottaminen on myös valintaa. Sen huomioiminen, miten muulla tavoin asia olisi voitu sanoa, on tärkeää. (Juhila ym. 2012, 19–20.) Työntekijöiden selonteoissa ei käytetty juurikaan hallinnollisia määrittelyjä. Esimerkiksi Karjalaisen ja Lahden (2006, 273) esittämä työttömyyden kestoon ja aktivointiehdon täyttymiseen pohjautuva jaottelu siitä, miten valikointi erityispalveluihin tapahtuu, ei näy työntekijöiden selonteoissa. Työttömyyden kestoon viitataan usein, mutta se liittyy arviointiin siitä, kuinka vaikea asiakkaan on ylipäänsä työllistyä tai toisaalta työttömyyden lyhyen keston jälkeen työllistyä omatoimisesti. Myöskään oikeuteen työttömyysturvaan tai ylipäänsä henkilön velvollisuuksiin osallistua aktivointitoimenpiteisiin ei juurikaan oteta selonteoissa kantaa. Ainoastaan joissain tapauksissa herää selontekovelvollisuus tähän suuntaan, jota olen kuvannut ”palkkatyöhaluttomien” kategoriassa. Hallinnollisten ja lakiin pohjautuvien määrittelyjen sijaan keskiöön nousee arvio siitä, hyötyykö asiakas palvelusta, haluaako hän tarjolla olevaa palvelua tai mikä olisi asiakkaan tilanteessa parempi palvelu. Selonteoista välittyykin enemmän palvelunäkökulma ja asiakaslähtöisyyden korostaminen kuin aktivointitoimien velvoittavuutta korostava viranomaisnäkökulma. Kategorisoinnin tuottamat seuraukset asiakkaalle ovat erilaiset, kuin jos korostettaisiin yksipuolisesti velvollisuutta osallistua aktivointitoimenpiteisiin. Asiakkaan yksilöllinen tilanne menee selonteoissa tässä suhteessa selvästi etusijalle.

Teksteissä on sen sijaan vahvasti läsnä ne asiakaskriteerit ja toiminnan tavoitteet, joita valtakunnallisella ja paikallisella tasolla on määritetty, kuten asiakkuuden vapaaehtoisuus ja avoimille työmarkkinoille suuntaamisen tavoite. Myös arvio TYP:ssa tarjolla olevien palvelujen tuomasta lisäarvosta asiakkaalle toimii oikeutuksena sille, että osa asiakkaista ei aloita TYP:n asiakkaana. Organisaation tavoitteet ja toimintamallit eli ajatus siitä, mitä TYP-palvelu on tai ei ole, on erittäin vahvasti läsnä selonteoissa. Teksteissä toistuvia asioita, joihin myös asiakkaan odotetaan sitoutuvan tai niitä tavoittelevan ovat mm. palvelun prosessimaisuus, työllistymistä edistävät palvelut ja avoimet työmarkkinat. Asiakkaan kokemusmaailman näkökulmasta nämä eivät

kuitenkaan välttämättä ole niitä asioita, joita he tavoittelevat tai joiden kautta he ajattelevat tilanteensa parantuvan. Organisaation tarjoamat palvelut ja toimintatavat näyttäisivät määrittävän vahvasti sitä, keitä se haluaa asiakkaakseen (ks. Hasenfeld 1983, 113). Kuinka paljon palveluiden pitäisi muuntua tai joustaa asiakkaiden toiveiden ja tavoitteiden mukaan?

Useimmissa selonteissa korostetaan samalla sitä, että myöskään asiakkaalla ei ole halua TYP:n asiakkaaksi. Asiakkaat itse eivät näe TYP:n palvelujen hyödyttävän heitä, eivätkä he halua ottaa vastaan tarjottua palvelua. Kirsi Juhilan (2006, 48–49) havainto, että asiakkuuteen tulevan odotetaan sitoutuvan pelisääntöihin ja tavoittelevan samoja asioita samanlaisin keinoin kuin palvelut itse määrittävät, näyttäisi pitävän tässä tapauksessa paikkansa. Ajatusleikkinä voi miettiä, mitä siitä seuraisi, jos tavoitteita väljennettäisiin esimerkiksi niin, että tavoitteena olisikin työllistymisen ohella asiakkaan näkökulmasta mielekäs toiminta esimerkiksi välityömarkkinoilla tai vapaaehtoistyössä? Entä jos myös sitoutumisen vaatimusta väljennettäisiin ja tarjolla olevia keinoja ja palveluja laajennettaisiin asiakkaan toivomaan ja tarvitsemaan suuntaan? Tämä voisi olla aitoa asiakaslähtöisyyttä, mutta työllisyydenhoidon viitekehyksessä ja tehokkuutta tavoittelevassa organisaatiossa tämä tuskin on mahdollista.

Asiakkaan haluttomuus osallistua TYP-palveluun on ollut tavallaan hyväksyttävä perustelu, koska asiakkuus on määritelty vapaaehtoiseksi. Toisaalta kuitenkin ulkopuolelta tuleva odotus on, että asiakkuus alkaisi mahdollisimman usein ja työntekijät pystyisivät motivoimaan asiakkaan osallistumaan palveluun. Asiakkaan kieltäytyminen palvelusta saattaa tästä syystä selonteissa osittain piiloutua muiden syiden alle, kuten opiskelusuunnitelmien ja aktiivisen työnhaun kuvaukseen. Edellä viittasin siihen, että palvelusta kieltäytymisen taustalla voi olla myös organisaation asiakkaalle asettamat vaatimukset sitoutumisesta sen keinoihin ja tavoitteisiin. Asiakkuuden vapaaehtoisuus on mielestäni kuitenkin paljon laajempi ja perustavanlaatuisempi kysymys. Monien aktivointia tutkineiden mielestä pakko on huono lähtökohta palvelussa, joka perustuu asiakkaan omaan aktiivisuuteen. Aktivoinnin ehkä suurin paradoksi onkin se, miten ihmisen aktivoitumista voidaan ylipäänsä tukea velvoittamalla, kun aktivoitumisen idea on omaehtoisuus ja ihmisen oma toiminta (Kotiranta 2008, 95). Tämä paradoksi näkyy myös työntekijöiden selonteissa. Selonteissa esille tulleet asiakkuuden välitilat voivat aktiivisuuden sisäsyntyisyyden näkökulmasta olla varsin hedelmällisiä. Asiakkuuden alkaminen jää asiakkaan omaan harkintaan ja hän voi omaehtoisesti tulla asiakkaaksi arviointikäynnin jälkeen, jolloin myös hänen mielensä ja tahtonsa ovat mukana työllistymisen suunnittelussa ja toteutuksessa. Vuokko Niirasen (2002) määrittelemä kohdeasiakkuus on nähdäkseni lähtökohtaisesti mahdottomuus

nykymuotoisessa TYP-palvelussa, joka perustuu asiakkaan kanssa yhdessä suunnitteluun ja aktiiviseen osallistumiseen, ei vain yksittäiseen toimenpiteeseen, (johon ”pakottaminen” sinänsä on vielä mahdollista), vaan koko polkuun työllistymiseen saakka. Hallinnollisilla päätöksillä siitä, ketkä ovat TYP:n asiakkaita, työttömät toki voidaan velvoittaa työvoiman palvelukeskuksen asiakkuuteen sanktioiden uhalla. Se on kuitenkin eri asia kuin pakottaminen toimimaan aktiivisesti työllistymisensä eteen. Vaarana on mielestäni Tuija Kotirannan (2008) kuvaama näennäistoiminta, jossa työnhakijat ovat hakevinaan töitä ja työntekijät työllistävinään.

Tutkimuksen alkuosassa esittelin Michael Lipskyn (1980) teoriaa asiakasvalinnasta ja siihen liittyvästä kerman kuorinta-ilmiöstä. Kerman kuorinnalla tarkoitetaan sitä, että asiakkuuteen pyritään valikoimaan ne, joiden kohdalla saavutetaan varmimmin organisaation asettamat tavoitteet. Kerman kuorinnasta puhutaan usein erityisesti työllistämishankkeiden ja -toimenpiteiden yhteydessä. Omassa tutkimuksessani en voi tämän aineiston pohjalta tehdä selviä johtopäätöksiä siitä, tapahtuuko kerman kuorintaa vai ei, koska aineisto ei käsitä niitä asiakkaita, jotka jäävät TYP:een asiakkaita. Huomioitavaa kuitenkin on, että selonteissa nousi esiin myös ns. ”liian hyvät työnhakijat”, joiden arveltiin työllistyvän ilman TYP:n apua sekä sellaiset, joiden asiakkuutta ei katsottu ajankohtaiseksi, koska heillä oli selvä suunnitelma työn, opiskelun tai yritystoiminnan suhteen. Karkeasti ottaen tällaisia selontekoja oli noin kolmasosassa kaikista kuvauksista. Jos halutaan valita asiakkaita sellaisia, joilla todennäköisyys työllistyä ja päästä koulutukseen on suurin, olisi oletettavaa, että asiakkaita pyrittäisiin saamaan juuri edellä mainittuja, jotka ovat lähimpänä työelämää.

Kerman kuorinnan toinen puoli, josta ollaan huolissaan, on se, että vaikeiksi määritellyt asiakkaat saattavat pudota palvelujen ulkopuolelle. Nostaisin esiin ihmiset, jotka eivät itse tavoittele avoimia työmarkkinoita tai kokopäivätyötä, eikä heillä ole sinne ehkä mahdollisuuksia päästä, mutta joilla on kuitenkin kykyä ja halua tehdä jotain työtä tai olla yhteiskunnan hyödyllisiä jäseniä. Kokemukseni mukaan myös TYP:n asiakaskuntaan kuuluu paljon tällaisia asiakkaita, mutta usein asiakkuus päättyy siihen, että toimenpiteistä huolimatta työllistymistä ei tapahdu. Yksilön vastuun korostaminen ja usko siihen, että ”oikeilla” toimenpiteillä, kuntoutuksella ja koulutuksella ihmiset saadaan työkykyisiksi avoimille työmarkkinoille kieltää sen, mitä monet tutkijat ja asiantuntijat ovat todenneet. Suomessa on iso joukko työttömiä, jotka eivät tule työllistymään nykymuotoisille avoimille työmarkkinoille, sillä työpaikkojen vaatimukset ovat koventuneet. Huomiota pitäisikin yksilöiden ohella kiinnittää enemmän työmarkkinoihin ja työpaikkojen vastaanottavuuteen (mm.

Ala-Kauhaluoma 2007; Karjalainen 2008). Tämä keskustelu on jonkin verran lisääntynyt viime vuosina, mutta päätösten ja käytännön toiminnan tasolla ei ole tapahtunut selviä muutoksia.

Viime vuosina on alettu puhua siirtymätyömarkkinoista, mikä ottaa huomioon ihmisen laajemman elinpiiriin ja siirtymät eri suuntiin. Painopiste on sellaisten järjestelyjen luomisessa, joissa yksilölliset ratkaisut ovat mahdollisia perinteisiä työmarkkinoita laajemmalla toiminta-areenalla ja myös siirtymät muualle kuin työhön saisivat enemmän huomiota. Siirtymätyömarkkinat tarjoavat kehikon työttömyyden tarkasteluun, joka huomioi myös yhteiskunnan rakenteet. Hyvin toimivat siirtymätyömarkkinat toisivat aitoja valinnan mahdollisuuksia myös heikommassa asemassa oleville. (Saikku 2011, 56.) Toimivat siirtymätyömarkkinat ovat vielä enemmän käsitteen ja ideologian tasolla, mutta ajatus on mielestäni oikean suuntainen. Monimuotoiset siirtymätyömarkkinat, jossa kaikkien panos saataisiin hyötykäyttöön kykyjen ja resurssien mukaan olisi inhimillisesti ja kansantaloudellisesti järkevää. Mielestäni tärkeä jatkotutkimuksen aihe olisi se, mitä tapahtuu ihmisille, jotka eivät aktivointitoimista huolimatta yllä avoimille työmarkkinoille tai joiden kohdalla muuta kestävää ratkaisua ei löydetä. Miten nämä ihmiset huomioidaan jatkossa työllisyysenhoidon palveluita uudelleen organisoitaessa, tukitoimia rakennettaessa ja määriteltäessä kunnan ja valtion vastuita työttömyyden hoidossa? Aihetta tulisi tarkastella ennen kaikkea rakenteellisenä kysymyksenä, ei vain yksilöön kohdistuvien toimenpiteiden kautta.

Toinen tutkimuksessani esiin noussut työttömien ryhmä, jolla on vaara pudota palveluiden ulkopuolelle näyttäisi olevan sellaiset henkilöt, joilla on paljon erilaisia terveys- ja muita rajoitteita tai ongelmia työhön menoa ajatellen. Aineistossa tuli esiin kuvauksia asiakkaista, jotka olivat asioineet eri mielenterveys-, kuntoutus- ja sosiaalipalveluissa pitkään, mutta tilanteet eivät olleet merkittävästi muuttuneet tai asiakassuhteet olivat katkenneet. Tehokkuus- ja tulosvaatimuksilla ohjeistetuissa organisaatioissa kiinni pitäminen asiakkaista, joiden tilanne ei etene ja muutosta ei synny, ei ole mahdollista tai kannustavaa. Myös työvoiman palvelukeskuksen arviointikäynti näyttäytyy selonteoissa yhtenä pisteenä asiakkaiden palvelujen jatkumossa. Asiakkaan näkökulmasta jokin kiinnipitävä taho olisi kuitenkin tärkeä siitä huolimatta, että muutosta ei tapahtuisikaan. Vaikuttavuus- ja tehokkuusvaatimukset saattavat kuitenkin helposti ohjata sellaiseen toimintalogiikkaan, että ensin yritetään auttaa yhdellä taholla ja kun se ei onnistu, vastuuta yritetään siirtää toiselle palvelulle. Lipskyn (1980) teoria siitä, että se mitä mitataan ja mistä palkitaan, ohjaa organisaatiota ja sen työntekijöitä myös asiakasvalinnassa, näyttäytyy mielestäni nykypäivänä varsin paikkaansa pitävältä.

Työvoiman palveluksessa asiakkaan työllistymiseen tähtääminen näyttäisi olevan voimakkaammin ohjaava ja ensisijainen kriteeri suhteessa moniammatillisen tuen tarpeeseen. Toisin sanoen vain moniammatillisen tuen tarpeessa olevaa työtöntä, joka ei kuitenkaan ole suuntaamassa työhön, ei nähdä TYP:n asiakkaana. TE-toimistojen palveluiden uudistuksessa ja tulevassa pitkäaikaistyöttömien palveluja kehittävässä kuntakokeilussa määritellään uudelleen vaikeimmin työllistyvien palveluja ja niiden järjestämisvastuita. Yhtenä tavoitteena on, että asiakkaat ohjattaisiin oikean palvelun piiriin ja samalla kunnan vastuuta vaikeimmin työllistyvien palvelujen järjestäjänä on tarkoitus kasvattaa. Palveluja ja niiden asiakkaita uudelleen määriteltäessä rakennetaan samalla uusia asiakaskategorioita. Mielestäni erittäin tärkeä jatkotutkimuksen aihe olisi se, miten pitkäaikaistyöttömien palvelujen järjestämisen vastuun uudelleen määrittely vaikuttaa siihen, millaisia asiakaskategorioita syntyy ja millaisia seurauksia siitä on asiakkaille. Millaisiin perusteluihin ja arviointeihin asiakkaan paikan määrittäminen palvelujärjestelmässä perustuu jatkossa? Jatkotutkimuksen aiheena voisi olla myös ne käytännön asiakastilanteet, joissa arvio asiakkaan tilanteesta ja palvelutarpeesta työllisyydenhoidon kontekstissa tehdään.

LÄHTEET

Ala-Kauhaluoma, Mika (2005) Keppiä vai porkkanaa. Voidaanko työttömien aktivoinnilla vaikuttaa työllistymiseen ja hyvinvointiin? Yhteiskuntapolitiikka 70(1), 42–53.

Ala-Kauhaluoma, Mika (2007) Toimeenpanon ratkaisuja ja arvioinnin haasteita. Tutkimus uusista työllistymisen tukemisen tavoista. Kuntoutussäätiön tutkimuksia 76/2007. Helsinki.

Arnkil, Robert, Karjalainen, Vappu, Saikku, Peppi, Spangar, Timo & Pitkänen, Sari (2008) Kohti työelämälähtöisiä integroivia palveluja. Työvoimatoimistojen ja työvoiman palvelukeskusten arviointitutkimus. Helsinki: Työ- ja elinkeinoministeriö.

Atkinson, Paul & Coffey, Amanda (2004) Analysing Documentary Realities. Teoksessa David Silverman (toim.) Qualitative Research: Theory, Method and Practice. London: Sage Publications, 56–75.

Burr, Vivien (1993) An Introduction to Social Constructionism. London: Routledge.

Dean, Hartley. (2003) Re- conceptualizing welfare-to-work for people with multiple problems and needs. Journal of Social Policy 32(3), 441–459.

Evans, Tony (2010) Professional Discretion in Welfare Services. Beyond Street-Level Bureaucracy. Contemporary Social Work Studies. Surrey: Ashgate.

Hall, Christopher, Slembrouck, Stef & Sarangi, Srikant (2006) Language Practices in Social Work. Categorisation and Accountability in Child Welfare. London: Routledge.

Hasenfeld, Yeheskel (1983) Human Service Organizations. New Jersey: Prentice Hall.

Heinonen, Susanna (2010) Hallinnolliset rajat ylittävä parityö työvoiman palvelukeskuksessa. Sosiaalityön pro gradu-tutkielma. Tampereen yliopisto. <http://tutkielmat.uta.fi>. Viitattu 2.9.2012.

Ilmonen, Kari, Kerminen, Päivi & Lindberg, Erja (2011) Työelämäosallisuuden lisääminen on yhteinen asia. Asiantuntijaryhmän ehdotukset heikossa työmarkkina-asemassa olevien henkilöiden

työelämäosallisuuden lisäämiseksi. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2011:4. http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/-/_julkaisu/1558175. Viitattu 2.10.2012.

Jokinen, Arja (1999) Diskurssianalyysin suhde sukulaistraditioihin. Teoksessa Arja Jokinen, Kirsi Juhila & Eero Suoninen, Diskurssianalyysi liikkeessä. Tampere: Vastapaino, 37–53.

Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi (1999) Diskurssianalyttisen tutkimuksen kartta. Teoksessa Arja Jokinen, Kirsi Juhila & Eero Suoninen, Diskurssianalyysi liikkeessä. Tampere: Vastapaino, 54–97.

Jokinen, Arja (2012) Kategoriat, instituutiot ja sosiaalisen järjestyksen tuottaminen. Teoksessa Arja Jokinen, Kirsi Juhila & Eero Suoninen, Kategoriat, kulttuuri & moraali. Tampere: Vastapaino, 227–266.

Juhila, Kirsi (1999) Kulttuurin jatkuvasti rakentuvat kehät. Tilanteisesta kulttuuriseen kontekstiin. Teoksessa Arja Jokinen, Kirsi Juhila & Eero Suoninen, Diskurssianalyysi liikkeessä. Tampere: Vastapaino, 160–198.

Juhila, Kirsi (2008) Aikuisten parissa tehtävän sosiaalityön yhteiskunnallinen paikka. Teoksessa Arja Jokinen & Kirsi Juhila (toim.) Sosiaalityö aikuisten parissa. Tampere: Vastapaino.

Juhila Kirsi (2009) Sosiaalityön selontekovelvollisuus. Janus vol 17(4)2009, 296–312.

Juhila, Kirsi, Jokinen, Arja, & Suoninen, Eero (2012) Kategoria-analyysin juuret. Teoksessa Arja Jokinen, Kirsi Juhila & Eero Suoninen, Kategoriat, kulttuuri & moraali. Tampere: Vastapaino, 17–43.

Julkunen, Raija (2006) Kuka vastaa? Hyvinvointivaltion rajat ja julkinen vastuu. Helsinki: Stakes.

Julkunen, Raija (2008) Yhteisvastuusta julkisen vastuun prioriteetteihin. Teoksessa Petteri Niemi & Tuija Kotiranta (toim.) Sosiaalialan normatiivinen perusta. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press. 146–182.

Karjalainen, Vappu & Lahti, Tuukka (2006) Pitkäaikaistyöttömyyttä tunnustava tieto. Teoksessa Sakari Hänninen, Jouko Karjalainen & Tuukka Lahti (toim.) Toinen tieto. Kirjoituksia huono-osaisuuden tunnistamisesta. Helsinki: Stakes, 271–292.

Karjalainen, Vappu (2008) Sosiaalialan asiantuntemus työhön kuntoutumisen prosessissa. Teoksessa Vappu Karjalainen, Peppi Saikku, Auvo Pasuri & Anja Seppälä. Mitä on aktiivinen sosiaalipolitiikka kunnassa? Näköalapaikkana työvoiman palvelukeskukset. Stakesin raportteja 20/2008. <http://www.stakes.fi/verkkojulkaisut/raportit/R20-2008-VERKKO.pdf>. Viitattu 28.9.2012.

Kotiranta, Tuija (2008) Aktivoinnin paradoksit. Jyväskylä Studies in Education, Psychology and Social Research 335. Jyväskylä.

Kouhi, Soili & Skaffari-Koivistalo, Marjo (2011) Sosiaalityö osana moniammatillista työskentelyä työvoiman palvelukeskuksessa. Sosiaalityön pro gradu-tutkielma. Tampereen yliopisto.

Krook, Päivi (2006) Moniammatillinen asiantuntija. Sosiaalityöntekijöiden käsityksiä asiantuntijuudesta ja moniammatillisuudesta. Pro gradu-tutkielma. Tampereen yliopisto. Kasvatustieteiden tiedekunta. <http://tutkielmat.uta.fi>. Viitattu 2.9.2012.

Kääriäinen, Aino (2005) Dokumentointi tiedonmuodostuksena. Teoksessa Mirja Satka (toim.) Sosiaalityön käytäntötutkimus. Helsinki: Palmenia-kustannus, 159–171.

Laki kuntouttavasta työtoiminnasta (189/2001).

Lipsky, Michael (1980) Street-level bureaucracy. Dilemmas of the Individual in Public Services. New York: The Russell Sage Foundation.

Liukko, Eeva (2006) Kuntouttavaa sosiaalityötä paikantamassa. SOCCAn ja Heikki Waris-instituutin julkaisusarja 9/2006. www.socca.fi/files/78/. Viitattu 9.8.2012.

Losake, Donileen R. (2007) Thinking about Social Problems: An Introduction to Social Construction Perspectives. 2. painos. New Brunswick: Aldine Transaction.

Lödemel, Ivar & Trickey, Heather (2001) An offer you can't refuse. Workfare in international perspective. Bristol: The Policy Press.

Mäkitalo, Åsa (2005) The Record as a Formative Tool: A Study of Immanent Pedagogy in the Practice a Vocational Guidance. *Qualitative Social Work* 4 (4), 431–449.

Mäntynen, Anne (2003) Miten kielestä kerrotaan. Kielijuttujen retoriikkaa. Helsinki: Suomalaisen kirjallisuuden seura.

Mäntysaari, Mikko (2006) Syrjiikö Sosiaalityö? Teoksessa Tuula Helne & Markku Laatu (toim.) *Vääryyskirja*. Kelan tutkimusosasto, 115–132.

Niiranen, Vuokko (2002) Asiakkaan osallistuminen tukee kansalaisuutta sosiaalityössäkin. Teoksessa Kirsi Juhila, Hannele Forsberg & Irene Roivainen (toim.) *Marginaalit ja sosiaalityö*. Jyväskylä: SoPhi, 63–80.

Nikander, Pirjo (2010) Jäsenkategoria-analyysi ja haastattelun kulttuuriset järjestykset. Teoksessa Johanna Ruusuvuori, Pirjo Nikander & Matti Hyvärinen (toim.) *Haastattelun analyysi*. Tampere: Vastapaino, 242–268.

Pohjola, Anneli (2010) Asiakas sosiaalityön subjektina. Teoksessa Merja Laitinen & Anneli Pohjola (toim.) *Asiakkuus sosiaalityössä*. Helsinki: Gaudeamus, 19–74.

Prior, Lindsey (2004) Doing things with documents. Teoksessa David Silverman (toim.) *Qualitative Research: Theory, Method and Practice*. 2. painos. London: Sage Publications. 76–94.

Pääministeri Jyrki Kataisen hallituksen ohjelma 22.6.2011. Valtioneuvoston kanslia.

Rakennetyöttömyyden purkaminen. Projektin raportti. (2003) Työhallinnon julkaisu. Numero 321. Helsinki.

Saikku, Peppi (2011) Pitkäaikaistyöttömien terveyspalvelut ja kuntoutus – tarkastelua siirtymätyömarkkinoiden kehikossa. *Yhteiskuntapolitiikka* 76 (2011):1, 55–64.

Soininvaara, Osmo (2010) Sata-komitea. Miksi asioista päättäminen on niin vaikeaa. Helsinki: Teos.

Taylor, Carolyn (2008) Trafficking in Facts. Writing Practices in Social Work. Qualitative Social Work 7(1), 25–42.

Tiililä, Ulla (2007) Tekstit viraston työssä. Tutkimus etuuspäätösten kielteisestä kontekstista. Helsinki: Suomen kirjallisuuden seura.

Tuusa, Matti (2005) Kohti kuntouttavaa sosiaalityötä. Aktivointi ja työllistämisen tukeminen sosiaalityön ammattikäytäntönä kunnissa. Kuntoutussäätiön tutkimuksia 74/2005. Helsinki.

Työ- ja elinkeinoministeriön tiedote 27.8.2012. Kuntakokeilu. Työ- ja elinkeinoministeriö. <http://www.tem.fi/index.phtml?s=4817>. Viitattu 29.10.2012.

Työ- ja elinkeinoministeriön www-sivut, Välityömarkkinat. <http://www.tem.fi/?s=2317>. Viitattu 29.10.2012.

Työ- ja sosiaalihallinnon aktiiviyhteistyö (1999) Työryhmämuistio työ- ja sosiaalihallinnon asiakkaiden palveluyhteistyöstä. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö ja Työministeriö.

(Tutkimuksen kohteena olevan)TYP:n kehittämissuunnitelma 2009-2012 (julkaisematon lähde).

Työvoiman palvelukeskustoimintaa koskevat valtakunnalliset linjaukset, 29.3.2010 (julkaisematon lähde).

Työvoiman palvelukeskusten tehtävät ja toiminta tulevaisuudessa 12/2009. Yhteenvedo TYP:n toimintaa koskevan kyselyn vastauksista. TEM. (julkaisematon lähde).

Välimaa, Outi (2011) Kategoriat ongelman selontekoina: Pitkäaikaistyöttömyydestä neuvottelemine ja sen rakentuminen haastattelupuheessa. Acta Universitatis Tamperensis 1589. Tampere.